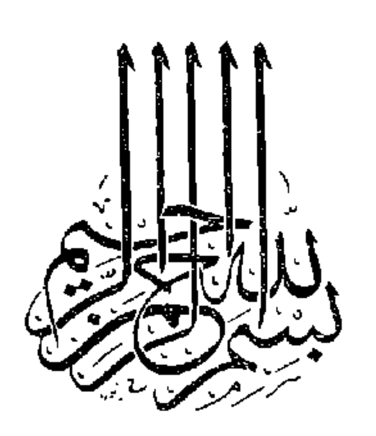
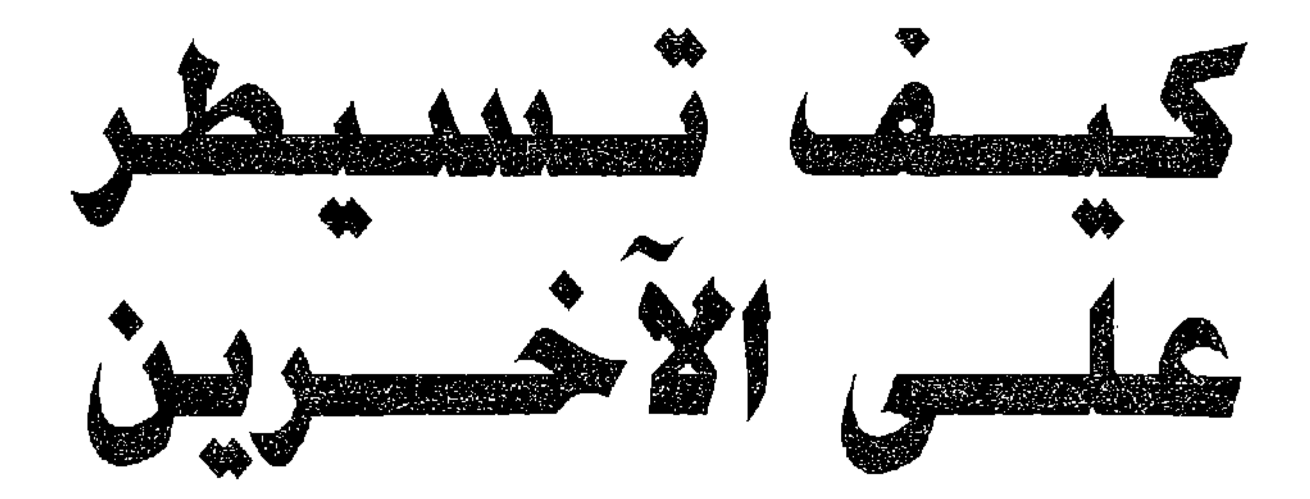
كيف تسيطر على الآخرين

١٤ يوم لتحصل على القوة والثقة

بيرتون كابلان





١٤ يوم لتحصل على الثقة والقوة

بيرتون كابلان





المركز الرئيسي:

ص. ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣
المعارض: الرياض		
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤
شارع الامير عبدالله	تليفون	٢٦٤٥٨٠٢
شارع عقبة بن نافع	تليفون	٢٧٨٨٤١١
الخبر		
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١
الدمام		
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١
الاحساء		
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١
جدة		
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧
مكة المكرمة		
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦

موقعنا على الإنترنت
www. Jarirbookstore.com

إعادة طبع
الطبعة الأولي
٢٠٠١

Winning People Over

14 Days to Power and Confidence

BURTON KAPLAN




PRENTICE HALL
Career & Personal Development
Paramus, NJ 07652
A Simon & Schuster Company



إهداء

المفكرون والأدباء ليسوا وحدهم الذين يؤلفون كتباً تُقرأ

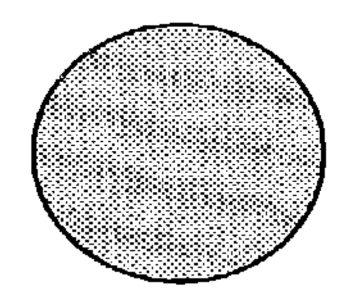
إن أصحاب التجارب التجارية الناجحة يحولون الكتابة إلى مناهج عمل مثيرة وممتعة ، وهذا بالضبط ما تقدمه هذه السلسلة من الكتب العملية التي أصبحت أكثر الكتب مبيعاً في العالم حتى الآن

ويسعد مكتبة جرير أن تتولى ترجمة هذه الكتب القيمة ، لعملائها المتميزين

إنها بالفعل كتب جديرة بالقراءة !

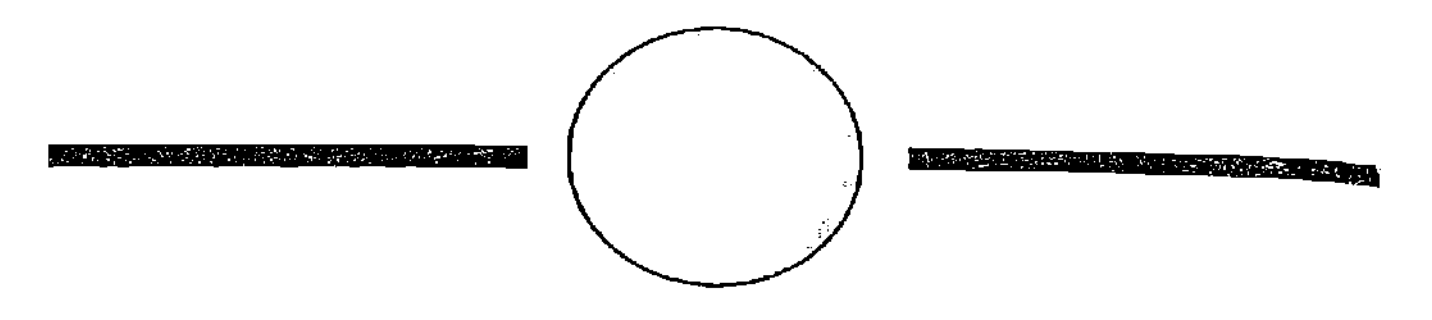
عبدالكريم العقيل





الفهـــــــــــرس





المقـــدمـــة

إن كل فرد منا لديه الرغبة في اكتساب ثقة الآخرين، فإذا كنت أحد هؤلاء يجب أن تقتني هذا الكتاب وتقرأه

لم يخرج هذا الكتاب إلى النور من فراغ، كما أنه لم يكن نتاج ممارسة من برج عاجي أو نتاج تخمين في مجال العمل بل هو نتاج برنامج دراسة وبحث استمر ما يقرب من خمسة وعشرين عاماً معتمدين على الأساليب العملية المباشرة التي يستخدمها يومياً الآلاف من أكثر رجال ونساء أمريكا طموحاً للحصول على القوة الشخصية والمكانة الاجتماعية التي تعتمد عليها حياتهم ومعيشتهم.

وسوف تساعدك هذه الصفحات الرائعة يوماً بعد يوم من خلال توضيح الاختبارات الذاتية والتمرينات العملية، وخطط الخطوة خطوة التي يمكنك تنفيذها في التو فور قراءتها. كما أن كل ما يحتويه هذا الكتاب من مئات النصائح والأساليب، والإجراءات، والسير التاريخية المختصرة، هي أمور واقعية وحقيقية سوف تساعدك بالتأكيد على تحقيق أهدافك التي طالما حلمت بها وهي تمثل إضافة لبرنامج حياتك.. كما أنها تمثل كل شيء تحتاجه من أجل:-

التفكير بثقة وقوة حيث سيساعدك أسرار العلاقات الإنسانية الفعالة في السيطرة على نفسك، وعلى عملك، وعلى علاقاتك الشخصية والتي تعمل بشكل

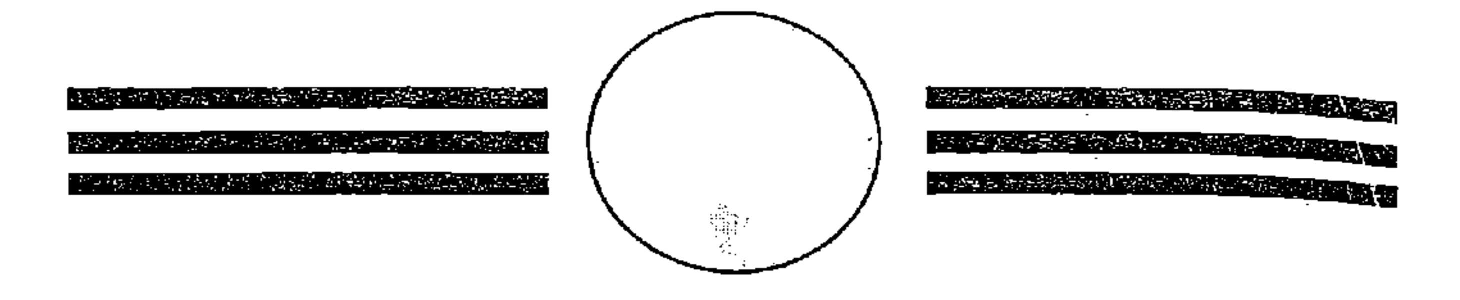
مستمر على زيادة مكانتك وأهميتك بالنسبة للآخرين، كما أنها ستساعدك على التخلص من العادات التي تسلبك البهجة التي تستحقها وتسعى إليها.

التصرف بقوة وثقة بالنسبة للآخرين فإن مظهرنا يدل على شخصيتنا، فإذا أردنا الآخرين يؤمنون بقوتنا وثقتنا بأنفسنا ينبغي علينا أن نظهر، ونأكل ونلبس، ونتحدث، ونتحرك، ونتكلم على هذا الأساس.

الحصول على القوة والثقة خلال أربعة عشر يومًا يظهر كل يوم من الأيام في هذا الكتاب على هيئة تمرين سهل الاتباع لاتخاذ قرار ناجح يتعلق بقضية الثقة والقوة التي يواجهها معظمنا يوميًا

فهو أكثر من كتاب وهو مفتاح عملي وفوري لتحقيق السعادة التي مازالت حتى الآن تمثل حلمًا لك.

بيرتون كابلان

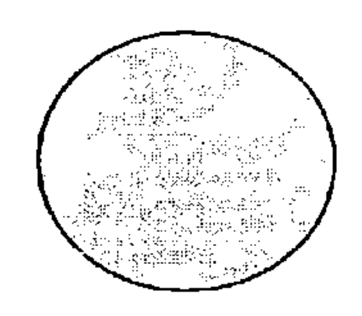


الباب الأول

أيقظ القوة الكامنة داخلك

في هذا الجزء من الكتاب، سوف تكتشف كيفية القيام بأمور حياتك – كيف تفكر، كيف تشعر، كيف تنظر ، كيف تلبس كيف تتصرف بطريقة ما والتي تمكنك من أن تسيطر كلية على مصيرك في العمل وكذلك على مستوى حياتك الشخصية والاجتماعية. وسوف تكتشف هنا كيفية تبني الاتجاه الإيجابي الذي تحتاجه لتحقيق النجاح على مستوى عملك وعلى المستوى الأسري والمجتمعي.

وسوف نكتشف معًا كذلك السبل التي تعمل على إزالة العادات الخفية التي تحرمك من السعادة ، وكذلك كيفية تحديد أهدافك والصمود أمام قراراتك ، وسوف نعمل كذلك على وضع نهاية للخجل والحياء وأن نتغلب سويًا على الخوف من الفشل وكيفية إيجاد علاقات سعيدة مع الآخرين.



ثماني طرق لتجنب الفشل وتحقيق النجاح

هل هناك أي فرد على ظهر البسيطة لا يحلم بأن يكون بطلاً طيلة حياته؟

بالطبع لا يوجد من هو كذلك - فحتى البسطاء منا يعتقدون أن لديهم القدرة على أن يتصرفوا بطريقة خاصة، وأن يتصرف معهم الآخرون بنفس هذه الطريقة.

وإنني هنا بصدد الحديث عن القوة الجبرية التي تخلق في الآخرين الرغبة ليشاركونا أحلامنا وأن يسهموا في وجودنا، والتي تعمل على علاج الخجل الذي بداخلنا والألم الناتج عن نظرتنا الدونية لذاتنا، وهذه القوة كذلك هي التي تساعدنا في أن نتغلب على الخوف وأن نبني جسوراً من الحب وأن نقوي العلاقات الأسرية، وأن نحقق كذلك النجاح في حياتنا العملية.

وقد مر كثير منا بالتجربة المرة عندما يُرى الآخرون من الرجال والنساء والأقل كفاءة يحققون نجاحات كبيرة على المستوى الشخصي والمادي وهي نجاحات تمر علينا دون أن نحققها - بل نكتفي بالوقوف على الخطوط الجانبية يمزقنا الألم نريد أن تكون القوة والثقة التي بداخلنا عاملاً من عوامل النجاح.

كيف تسيطر على الحياة بدلاً من أن تكون ضحية لها

منذ خمسة وعشرين عاماً نصبت حياتي لدراسة الفروق بين الأشخاص.

فالبعض يعمل على تحويل الأحلام إلى واقع ملموس، والبعض الآخر قادته رؤيته الشخصية إلى الغرق في بحر اليأس والإحباط.

وبداية، وضعت في ذهني اعتقاداً راسخاً وهو أن كل شخص يولد ولديه قوة طبيعية لأن يكون هو المسيطر على حياته وليس ضحية لهذه الحياة. ولكن، إذا كان الحال كذلك، فما الذي يدفع بعض الأشخاص ذوي القدرات الضعيفة إلى تحقيق نجاحات في حياتهم في الوقت الذي نجد فيه أمثالهم بنفس قدراتهم أو أفضل قدرات منهم يقعون في الفشل والإخفاق.

وبصفتي مستشاراً نفسياً لعديد من المؤسسات الأمريكية الشهيرة مثل بيبسي كولا، وفريتولاي، وبروكتر، وجامبل، وريفلون وكثير غيرهم، فقد سمح لي ذلك أن أعمل عن قرب مع آلاف الأشخاص. فمن بوسطن إلى أوستين إلى سياتل، لاحظت الملكات والخصائص البشرية وفحصت كذلك العوامل البشرية التي تدفع الأفراد نحو النجاح. وبعدسنوات من البحث، توصلت إلى حقيقة في غاية البساطة ولكنها تصبح شيئاً جباراً إذا ما تم تنفيذها بمهارة.

وهذه الحقيقة هي أن الحياة فيها طرفان فائز وخاسر. ولكن لا يوجد من يولد فائزاً. فأنت الذي عليك أن تتعلم كيف تفوز. وإلا فإنك تقود نفسك تلقائياً نحو الخسارة.

علّم نفسك أن تفوز

وعلى الناحية المشرقة أثبتت أبحاثي بلا أدنى شك أن الخسارة ليست بالضرورة حكم يستمر مدى الحياة. فلا يوجد فينا من هو مولود وليس لديه المقدرة على خوض الحياة. ولكننا نحن الذين نعود أنفسنا وندربها بحيث تبدو على هذه الصورة إذا دربنا أنفسنا فلا داعي لتدريبها. كما أنني مقتنع تماماً بنتيجة أبحاثي الأولى وهي أن الأوان لم يفت أبداً أمام تحقيق الأحلام وتعلم نفسك الفوز. فقد

لاحظت مرات ومرات عديدة أفراداً في العشرينيات، والثلاثينيات والأربعينيات وحتى الخمسينيات من عمرهم يخسرون ويخسرون ويخسرون وبعدها يفوزون مرة ثم يفوزون على الدوام.

ولن أنسى أبداً اليوم الذي أدركت فيه بالفعل أن نجاح أي فرد مقدر أساساً بالمشيئة الإلهية التي تحدد اليوم الذي ينتعش فيه هذا الشخص وينمو. فقد كنت أتحاور مع جين بيسين البالغة من العمر ٤٣ عاماً وقبل أن أتقابل معها بفترة طويلة، كانت جين تعمل معالجة كلمات في شركة بشيكاغو وكان وضعها الوظيفي سيئاً للغاية. وتحكي جين حكايتها قائلة:-

«إن الحفرة البائسة التي كنت أعيش فيها كانت أشبه بقبر مفتوح من الناحيتين. كنت أصرخ في المرآة للشكوى من إحباطات رئيسي في العمل دائماً. إذ كان رئيسي يقوم بترقية من هم دوني كفاءة. وكنت أشكو هذا بصفة خاصة وشخصية للآخرين وخاصة لصديق. ولكن، لم يكن لدي الثقة أبداً على أن أواجه هذه الأمور بشكل حاسم ومباشر. ولم أقل لأي منهم هناك أشياء كثيرة في الحياة التي يجب أن آخذها، ولكن ما تفعله لي شيء لا يمكن أن ابتلعه بعد ذلك.

ولكني لم أستطع أن أتخيل أن أعيش عمر الحياة التي أرتضيها لنفسي. وجدت نفسي لا أستطيع أن أعيش يوماً واحداً إن لم أفعل شيئاً - أي شئ ! وجدت أنه لا بد أن أفعل شيئاً في حياتي - أدركت أن شيئاً ما لا بد أن يحدث. وبالفعل، قامت جين بهذا الشيء.

فقد قررت جين أن تغير من حياتها . وبالتالي، تحررت أخيراً من الفكر العتيق الذي ظل لسنوات يحاصرها قائلاً «لن يتغير أي شيء مهما فعلت»

واتخذت جين عدة خطوات لإيقاظ الطاقات الداخلية الهائلة الكامنة داخلها . وسوف نعرض عليك الطرق العملية التي أثبتت نجاحها فيمن أجريت عليهم والتي ساعدت آلاف الرجال والنساء في أن يبدعوا ويعيشوا حياتهم كما يريدون. وبعد معرفتها، ستصبح أنت شخصياً قادراً على تحقيق أحلامك. وعلى أي حال، فقد اتخذت جين هذه الخطوات وتتبعت تلك الأساليب بما أتاح لها الفرصة أن تسيطر

على الآخرين وعلى الأحداث والمواقف التي واجهتها وأن تشكل حياتها ومصيرها بالطريقة التي أحبتها وأرادتها.

فإنها اليوم سيدة متزوجة وتعيش مع زوجها لاري والبالغ من العمر واحد وخمسين عامًا. وتمتلك جين شركة للخدمات العاجلة وتديرها بنفسها. فحياتها مثالية بكل المقاييس ولك أن تتخيل مقدار شعورها بالرضا عن نفسها وعن نجاحها عندما يدخل عليها أحد العملاء الحاليين ممن أساءوا لها في الماضي و كانوا سببًا في أن تكون حياتها ضربًا من الجحيم، إذ تقول جين «لقد كان يراودني دائمًا شعور ما بأن الناس من حولي ينصبون دوائر لي من حولي وكانت هذه الدوائر تصغر وتصغر. وهم بالفعل مازالوا ينصبون لي هذه الدوائر، ولكني الآن أتحدى كل الحواجز والعراقيل التي يضعها الآخرون أمامي ليمنعوني من أن أكبر وأكبر».

وقد أثر فيّ كثيرًا استعدادها لتحدي صعاب الحياة التي لا حيال دون حدوثها، وقدرتها كذلك على إخراج كل ما بداخلها من طاقات وتفهمها الصامت لموقفها فعلاً وهو إن لم تكن مغوارة في حياتها وفي مجابهة المواقف التي تعترضها، فإنها سوف تموت نفسيًا. وهو الأمر الذي كمم لساني بداية ولم أستطع الرد. وإذا ما نظرنا إلى قصة هذه المرأة، نجد قصة نجاح بكل المقاييس. فهذه المرأة من سنوات ضئيلة جدًا، عاشت حياة يتحكم فيها وفي مصائرها الآخرون. ولكن عندما تحررت من مخاوفها وشعورها بالضعف، استطاعت بمفردها أن تقف صامدة أمام الصعاب وأن تحقق هذا النجاح العريض.

وكلما نظرت إلى جين ورأيت وجهها المبتسم وعينيها الواثقتين أجد شعورًا ما يتملكني؛ إذ كانت جين قد حشدت جمالها وإصرارها كي تسيطر على عجزها بأن كل شخص قادر على أن يسيطر على مقاديره إذا ما عزم على ذلك. وعلى أي حال، فليست جين هي نموذج النجاح الوحيد. فالتاريخ مليئ بقصص النجاح الشخصي. فعلى مستوى القادة نجد الأنبياء موسى وعيسى وعلى مستوى الأبطال نجد لينكولن وغاندي وملايين الشخصيات الأخرى الذين حرروا طاقاتهم الكامنة كما فعلت جين.

ولا أعني بذلك أن جين كانت أول من أعاد اكتشاف نفسه وقدراته. كما أن جين لم تولد بمقومات ومميزات خاصة، كما أنها لم تتعلم كيف تخرج قواها وتتغلب على شكها في إحدى الكليات. وقد استنتجت أن القوة الداخلية التي حررت روح جين وأعطت حياتها معنى جميلاً وهدفًا وإنجازًا، لا بد أنها نائمة فينا جميعًا.

كيف تصبح الشخص الذي ترغبه

لقد أثبتت الأيام صحة أبحاثي ونتائجي. فالآن، وبعد ربع قرن من الأبحاث والدراسات التي أجريتها على حرفيين ومدرسين ورجال أعمال وآباء وأحباء – أناس أمثالك ومثلي – أستطيع أن أتكلم وبكل ثقة وأقول إن نفس الطاقة الهائلة الموجودة لدى صديقتي جين يتسين موجودة فيك أنت الآخر. وكل ما عليك أن تطلق لها العنان بالكامل لتخرج ثم انظر ماذا هي فاعلة

والاستيقاظ حقيقة لا يعني مجرد النهوض من السرير. فما لم تكن مولوداً كشخص كامل، وعليك أن تبذل الجهد لتصحيح أي ضعف يعتريك وأن تستغل مهاراتك أفضل استغلال، وأن تعدل من اتجاهاتك وتصرفاتك بما يحقق لك النجاح في الحياة وتأكد أنك لن تصبح الشخص الذي تأمله وترجوه إن بقيت كما أنت دون تغيير.

وأحيانًا، يعتقد الناس أن التغييرات التي قامت بها جين في حياتها مجرد شيء نفسي أكثر منه واقعي وهو إن كان كذلك في بعض مراحله، فإن ما أريد أن أؤكد عليه هنا أن هذا التغيير هو أسرع طريقة لتدرك كيف أن لك نمطًا خاصًا، كما أنه أفضل طريقة لتحقيق أحلامك وتحويلها إلى واقع، كما أنه الطريقة المؤكدة لاكتساب طاقاتك الداخلية والتي ستغير من حياتك وحياة الآخرين من حولك حتى ولو كنت الآن خجولاً جداً أو ليس لك أي نجاح على المستوى الاجتماعي مع الآخرين.

السير وراء كل شخص ناجح

كل منا يريد أن يجعل أحلامه واقعًا ملموسًا، وأن يجرب الإثارة في معرفته بالنظرية بقدرته على تغيير الأوضاع بما يخدمه شخصيًا هو والآخرون. ولكننا –مثل – جين، تبدو آمالنا هي مخاوفنا. وللأسف فنحن معتادون على أن تقودنا الحياة، وليس لدينا أي نية لتشكيل المستقبل بالطريقة التي نودها وبالطريقة التي ينبغي أن يكون عليها، وأهم من ذلك، فإننا ننسب إخفاقاتنا للآخرين مع أن إخفاق كل شخص، حقيقة راجع إلى يديه هو شخصيًا وذلك كنتيجة لعدم قدرته على التعامل بنجاح مع الآخرين.

وتثبت أبحاثي ودراساتي هذه النقطة. فكم من طبيب ومحامٍ ومدير يتمتع بنجاح عريض جدًا وليس ضرورة أن يكون هو الأكفأ والأذكى والأكثر مهارة في عمله وتخصصه. وكم من بائع ناجح في الوقت الذي نجدهم فيه ليسوا هم الأذكى ولا يعرضون ما يغري الزبائن. وكذلك الأزواج الذين يعيشون في سعادة غامرة، ليس بالضرورة أن يكونوا الأجمل أو الأغنى. وبالتالي، فإن الأمر كله راجع إلى القدرة على النجاح في التعامل مع الآخرين.

كما توضح أبحاثي كذلك أن المظهر الجيد والثروة والمهارات الفنية تلعب دورًا ضئيلاً في تحقيق النسبة العامة والغالبة من النجاح بين الأفراد. فالأمر مرهون أساسًا بالقدرة على التعامل مع الآخرين. وإن لم تكن تحصل على ما تبغيه من الآخرين فإن السبب في ذلك – وهو ما سأختصره عليك بدلاً من الدخول في مناقشات قد تمتد لآلاف الساعات – راجع ببساطة إلى أنك لا تتعايش مع الآخرين *بنجاح*.

لاحظ أنني ركزت في الفقرة السابقة على كلمة *بنجاح*؛ لأنك قد تتعايش معهم بالتأكيد ولكن، هل تتعايش معهم بنجاح؟

- فالضعفاء «يتعايشون» مع الآخرين من حولهم بتفادي سهامهم.
- والمستضعفون المستكينون «يتعايشون» بأن يسمحوا للآخرين من حولهم أن يدوسوا عليهم.
- والديكتاتور «يتعايش» مع من حوله بأن يدوس على الجميع.

هذه الطرق من «التعايش» وغيرها قد تبدو طبيعية، ولكن أيًا كانت الطريقة، وأيًا كانت طبيعتها، فهي في النهاية مجرد قناع. قناع يخفي عدم مقدرة أساسية على التعامل مع الآخرين بطريقة بناءة يخرج منها الجميع غانمًا.

والنقطة التي أريد الإشارة إليها هي أن تبحث عن القدرة الشخصية الحقيقية سواء على المستوى الأسري أو الوظيفي أو المجتمعي، سوف تجد بالتأكيد من الرجال والنساء الذين يملكون براعة التعامل مع الناس بطرق مفيدة وممتعة بما يحقق الرضا النفسي لكل الأفراد المعنيين.

كيف تتعرف على أعدى أعدائك وتتغلب عليه

إذا ما بحثت عن ثقتك في ذاتك والقدرة التي ستتولد عن هذه الثقة، فإنك ستجد أن عدوك اللدود ليس هو عدوك اللدود. لأنك ببساطة ستجد العدو الذي يعترضك في كل شئونك هو ذاتك.

فنحن أعداء أنفسنا، ونوقع أنفسنا في الشرك بأيدينا. ومن أجل هذا، أرى أنه من الضروري جدًا جدًا أن يخرج الشخص نفسه من الطريق الذي يسير فيه. ولا تتمهل في هذه الخطوة حتى ترى أن الطريق الذي تسير فيه مؤداه الفشل في التعامل مع الآخرين بما سيسحب منك ثقتك في نفسك ويجعلك تتشكك في قدراتك.

ولكن، فهم الذات هو نصف العملية فقط والنصف الآخر متعلق بالإجراء الذي عليك أن تسلكه بعد أن تفهم نفسك. وحالما تعرف الأسباب التي تدفعك لأن

تقف حائلاً أمام رغباتك واهتماماتك، يمكنك استخدام الوصفات الثماني العملية والتي سنتعرض لها في هذا الفصل - لعلاج هذه الحالة. والتخلص من المشاكل التي تضعها أنت لا شعورياً أمام نفسك يبدأ تلقائيًا بأن تشجع الآخرين من حولك على أن يحترموا رغباتك ويلتفتوا إلى حاجاتك، وبالتالي فإنك ستحول حياتك إلى النمط الذي ترغبه وتستحقه.

وسوف تحصل على الفهم الذي تحتاجه لتطوير العلاقات على مستوى الحياة عامة مع الأسرة، الأصدقاء، والزملاء والعملاء. عندما تتحقق هذه الثقة فإنها سوف تتحد مع القوة الكامنة بداخلك والتي لا يمكن إنكارها، وتصبح قادرًا على أن تشكل حياتك بالطريقة التي تودها وتأملها.

الأسباب الأربعة الرئيسية التي تؤدي إلى الفشل وكيفية تجنبها

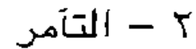
خلال إعدادي لبعض الأبحاث، والذي كان يهدف إلى اكتشاف الخصائص السيكولوجية والجسدية والاجتماعية للقوة والثقة البشرية، وجدت نفسي تلقائيًا مهتمًا بالجانب الآخر من الموضوع - السبب وراء الفشل. وأنا هنا لست بصدد الحديث عن الفشل الذي يودي بأشخاص إلى الشارع. بل إنني أتحدث عن شيء أكثر دقة، فإنني أتحدث عن العائق الشخصي الذي يحول بطريقة ما أن يصل الشخص إلى ما يبغيه.

وأرى أنك قد تتفق معي في الرأي في أن النجاح أو الفشل أمور في أيدينا نحن. فليس منا من هو مولود بصفة الكمال. وتجنب العوائق التي تعترض مسيرتنا يكمن في أن يرى كل منا الأوهام التي يضع نفسه فيها وأن يدرك مواطن الضعف لديه وكذلك الحاجة إلى أن يغير من أخطائه أو يسوي أموره.

وقد تصاب بالدهشة إذا ما رأيت الأربعة أسباب التي تؤدي إلى الفشل.

وهذه الأسباب ليست من نبع خيالي، بل إنها جميعًا نتيجة تجارب أجريت، وبالتالي ظهر أنها الأربعة أسباب الرئيسية التي تؤدي إلى عدم النجاح في التعامل مع الآخرين. وقبل أن أسرد عليك هذه الأسباب، أجدر بي أن ألفت انتباهك إلى نقطة مهمة جدًا وهي ألا تنزعج أو تندهش إن رأيت في هذه الأسباب سببًا أو أكثر فيك شخصيًا. فلا يوجد فينا من هو خالٍ من العيوب أو كامل في شيء بنسبة ١٠٠٪ فالظروف والتداعيات هي التي تحكم علينا مشاعرنا فقد تدفع الظروف الشخص منا إلى أن يكون خجولاً أو جريئًا، صلبًا مصرًا على موقفه أو من السهل انقياده. فهي عملية طبيعية أن يظهر الشخص جانبًا ما مما بداخله ويخفي جانبًا آخر. والآن حان الوقت لأسرد عليك قائمتي وأطلب منك أن تتعرف على الطريقة السائدة للتكيف مع الحياة.

١ – الكبر والغطرسة

٢ – التآمر 

٣ – العدوانية

٤ – عدم التحكم في الغضب

تخلص من التكبر واكتسب القوة

تدفع طبيعتنا البشرية كلاً منا أن يكون في حاجة إلى الآخرين. وتتنوع هذه الحاجات. فقد تطلب زيادة في الراتب من رئيسك وقد تطلب أن تلقى وضعًا أفضل من قبل أفراد أسرتك أو أصدقائك. وأيًا كانت الحاجة التي تبغيها من الآخرين، بيع، شراء أو خلافه فإن مهمتك واحدة وهي أن تقنع الآخرين بطريقة ما ليلبوا لك حاجتك.

- فإذا ما كنت أعزب، فقد تكون حاجتك شيئًا من الترقية.
- وإن كنت والدًا، فقد تكون في حاجة إلى مدرس يعتني بطفلك.

- وإن كنت في مجال البيع، فقد تكون في حاجة إلى طلب.
- وإن كنت مشتريًا، فقد تحتاج أفضل الشروط.
- وإن كنت في مجال الإدارة، فقد تكون حاجتك أن يظل الموظفون مركزين في أولوياتك.
- وإن كنت تسعى إلى مركز قيادي في المجتمع، فإن حاجتك هي الأصوات الانتخابية.

وهكذا نجد أنك أيًا كانت صفتك وأينما كنت في حاجة إلى الآخرين فما الحياة إلا مشروع جماعي. وإن لم يكن هناك تعاون بين أفرادها فلن تقوم الحياة. والتطور المستمر للبشرية يتطلب تعاونًا اجتماعيًا وجنسيًا فيما بينهم. والاتصال بالآخرين ومحاكاتهم أكثر أهمية من القدرات الشخصية لأي فرد لأن يعيش. أما التكبر - على الجانب الآخر، وهو ما أعرفه بأنه تبلد الشعور تجاه الآخرين - فإنه يعمل على هدم كل أحوال التعاون بين المتكبر والآخرين. إذ إنه يعمل على عزل صاحبه عن الآخرين. كما أن التكبر قد يؤدي بصاحبه إلى الانتحار. وعليك أن تتذكر الأغنية القديمة القائلة واحد هو الرقم الأكثر عزلة وانفرادًا.

لماذا يتآلف النجوم (الأشخاص المرموقون)

إن المغرورين من الرجال والنساء موجودون في كل الأحجام والأشكال والألوان. وهم يعيشون في كل مدينة وضاحية، ويتقلدون كل وظيفة يمكن أن تتخيلها. ومن وجهة نظرهم، فهم يرون أنهم أذكى الأفراد وأنهم يعرفون كل شيء ويرون أنهم وحدهم القادرون على تنفيذ الأشياء بالطريقة الصحيحة، كما أنهم لا يستمعون إلى أي فكرة مختلفة عن أفكارهم. وهم كذلك لم يتعلموا كيف يحسنوا ويعدلوا من أفكارهم حسب المواقف المستجدة التي تطرح نفسها في حياتهم. كما أنهم ليس لديهم القدرة على أن يتركوا الأمور تسير بطبيعتها.

ومع كل ذلك، فلست أعني بكلماتي السابقة أن الحياة لا يوجد فيها مكان للنجوم الكبيرة، أو الأداء الرفيع من الأفراد أو إيمان الفرد الشديد بأفكاره الخاصة ووجهة نظره في بعض الأمور. ولست أعني بكلامي كذلك الفكرة المجردة «ساير أمورك كي تعيش». فليس معنى هذا أن تكون إنسانًا متملقًا. بل إنني أرى أن عكس ذلك هو الصحيح. فالنجوم الكبار والأفراد ذوو الأداء الرفيع يضيفون معنى خاصًا للحياة. إلا أنني أعتقد كذلك ضرورة أن يوفقوا أدوارهم لتتناسب مع الأهداف الأكبر والأشمل للحياة. ولهذا السبب نجد ضرورة أن ينسجموا ويتآلفوا فيما بينهم، وهو ما يقومون به بالفعل.

ويقول سام نانس، أحد المسئولين التنفيذيين بجريدة دينڤار «لا يكفي أن تتجنب التكبر بل عليك أن تتعلم كيف تعمل مع الآخرين».

وهناك دراسة شيقة تشرح وجهة نظر سام هذه، فقد جمعت جامعة واشنطن مجموعتين من الأفراد وأخبرتهم بأن مجموعة راكبين قد نجوا من تحطم طائرة في الصحراء. وعلى كلتا المجموعتين أن تجد طريقة ما ليرد هؤلاء الركاب إلى الأمان مرة أخرى. وزودت الجامعة إحدى المجموعتين بإرشادات عامة عن أمور الإنقاذ في الصحراء ولم تزود المجموعة الأخرى وبالرغم من ذلك، فقد توصلت المجموعة غير المدربة إلى نفس نتائج المجموعة المتدربة. والسبب في ذلك، أن هذه المجموعة التي لم تتلقَ أي تدريب خارجي عمل أفرادها مع بعضهم كفريق.

كيف تسخر قوة فريق العمل

في حياتك العملية والعائلية والاجتماعية، قد تصادف بعض النجوم وهم الأشخاص الذين تظهر صورهم وأسماؤهم في مناطق شتى.

ويتسم هؤلاء الأفراد بأنهم هم الذين يقودون الآخرين وليسوا هم المنقادون، وبالتالي تجدهم بارزين في الأماكن التي يوجدون بها. وهؤلاء النجوم يعرفون كيف يعملون مع الآخرين ومن خلالهم.

والفائزون في أي جماعة من الأفراد مثل فكي المقص. فهما متصلان ببعضهما لا ينفصلان، ودائمًا ما يسيران في اتجاه معاكس، وبعدها ينضمان سويًا. ولحظة انضمامهما فإنهما يصبحان أقوى من انفصالهما إذ إنهما يقطعان أي شيء يقع بينهما لحظة انضمامهما.

وأيًا كان الشيء الذي تبغيه سواء من مناقشة أسرية أو نصيب في الشركة أو تولي صندوق اجتماعي، فإنك لن تحقق شيئًا من ذلك إلا بالعمل الجماعي. أو بمعنى آخر، إن لم تستطع بناء فريق عمل، فلن تكون لديك القوة على أن تحقق كل ما تبغيه وتأمله من حياتك.

وهنا سؤال يطرح نفسه بقوة كيف توفق بين رغبتك الشديدة بل والمناسبة في كثير من الأحيان بالتمسك بموقف أو فكرة معينة وبين رغبات الآخرين ومراعاة وجودهم لتنال احترامهم ومؤازرتهم لك.

لا شك أنها شعرة دقيقة يجب الحفاظ عليها وعدم تخطيها، ولكن ليس هناك مفتاح رئيسي، أو طريق آمن لتجنب التكبر على جانب، والخضوع للآخرين على الجانب الآخر. وعلى أي حال، فهاهي بعض الوصفات العملية التي من المؤكد ستهديك إلى الطريقة الصحيحة.

وصفات عملية للتغلب على التكبر

١ - استمع بطريقة أفضل

استمع إلى ما يقوله الآخرون وليس لما تعتقده من ردهم عليك. ضع الجانب الأكبر من تركيزك على ما يود الآخرون القيام به وليس على ما يمكنك أنت القيام به. أظهر للآخرين في ردودك أنك قد استوعبت الصورة التي يحاولون إيضاحها لك. فإذا ما ذكر لك صديق على سبيل المثال أنه يفكر في أن يتوقف عن الحياة الوظيفية ويبدأ مشروعًا خاصًا به، فرد عليه بقولك «إذًا، فأنت تريد أن تُراهِن على موهبتك».

٢ : أظهر تعاطفك

إذا ما أصررت على رؤية الأشياء من وجهة نظرك أنت الشخصية، فإنك لن ترى الصورة دقيقة أبداً. إذ إن سلوكك هذا قد يمنع الآخرين أن يفصحوا عما بداخلهم أو يفعلوا ما يبدو لهم. ولكن عليك أن تنظر إلى أفكارك من وجهة نظر الآخرين. فرؤية الآخرين بالطريقة التي يرون بها أنفسهم ورؤية الحياة من منظور ما يحقق النفع لهم ولك ويدحضنك في صياغة أفكارك بطرق مقبولة وصالحة للتنفيذ.

٣ : حاول أن تجد شيئًا ما - أي شيء - جيداً فيما يقوله الآخرون

الفكرة كلها التي نريد توكيدها هنا هي أن نجعلك أكثر تقبلاً للآخرين. والتقبل لا يساوي الاتفاق. فالتقبل يعني السماح للآخرين بأن يكونوا أنفسهم وليس مجرد صور كاربون منك. فعندما تقبل فكرة ما أو أداءً ما من شخص آخر حتى على فرض عدم رضاك الكامل عنه، فإن هذا يولد استعداداً أكبر لديهم على العمل معك والانغماس فيما تقوم به.

توقف عن ممارسة التآمر واكتسب قوة حقيقية

إذا ما طرحت قضية ما، فإن البعض يختارون الجانب من القضية الذي يقف أمامه البعض ويعتبره صراعًا بينه وبين الآخرين كما هي الحال في مصارعة المحترفين، ولكن هذا الانحياز موجود في كل مكان، فهو موجود في البيت، كما أنه يحدث في العمل والمجتمع كذلك. وحقيقة فإنه يحدث في أي وقت طالما كان هناك ثلاثة أو أربعة أشخاص يجمعهم مكان عمل واحد أو أسرة واحدة، أو هدف مشترك.

٥٦٧٦٣١

وتحكي أنا-لويس- والتي تعمل كمسئولة تنفيذية بإحدى الشركات تم تعييني أنا وصديقتي السابقة ديبي والتي تعمل حاليًا في مجال السياسة في شركة واحدة

وفي يوم واحد. وديبي هذه على استعداد لأن تقول أو تفعل أي شيء قد تعتقد أنه سيساعدها في الوصول والترقي. وكنا قد تعينا في قسمين مختلفين من أقسام الشركة. وطالما لم يكن بيننا أي منافسة وجهًا لوجه حيث لم نكن نعمل في قسم واحد، فقد كانت الأمور بيننا على خير ما يرام وكنا قريبتين جدًا من بعضنا البعض فقد كنا نتناول الغداء مرتين شهريًا معًا، كما كنا نتبادل المكالمات مرة على الأقل أسبوعيًا. ولكن بعد أن انتقلت إلى العمل معي في نفس الإدارة التي أعمل بها، بدأ الآخرون من حولي يخبرونني بأن ديبي تتكلم عني بطريقة سيئة وتشوه صورتي أمام الآخرين. وذات يوم، كنت قد ذهبت إلى اجتماع عقد خارج مقر الشركة وعندما حدث، أخبرني اثنين من أقرب الأصدقاء إليّ وأعزهم إلى قلبي أن ديبي أخبرتهما أنه لولاها هي شخصيًا لكنت أنا مفصولة من الشركة بل ومن فترة طويلة وأنها (ديبي) تتحمل أعباء عمل كثيرة بدلاً مني. وعندما حاولت أن أتكلم مع ديبي في هذه الموضوعات، أنكرت كل شيء. إنه من الصعب فعلاً أن تثق في سلوك مثل هذا.

كيف تناضل من أجل شيء ما بينما تنحاز لنفسك

ظنت ديبي أن إظهار عدم الولاء لصديقها وزميلتها من شأنه أن يجعلها أكثر قبولاً لدى الآخرين. واتخذت من المناورات طريقًا لها «لشراء» قبول الآخرين.

والمشكلة هنا – بالطبع – أن ديبي وأمثالها ممن يمارسون المناورات والخداع يعيشون حياة ليس فيها حياة، والسبب الذي يجعلهم يلجئون إلى هذا الضرب في التعامل مع الآخرين سواء في العمل أو المجتمع أو حتى في العلاقات الأسرية هو أنهم يعتقدون أن هذا هو الطريق الذي سيجعلهم يفوزون بالقوة الشخصية، ومن المثير للسخرية، أن سلوك هذا الطريق مؤداه الوضاعة في عيون الآخرين. ونحن نعترف كذلك أن هذا الاتجاه قد يحقق لهم ما يريدون من وقت لآخر، ولكن ليس هناك من عاقل يقر بصحة هذا الاتجاه.

إن القوة الشخصية في البيت، وفي العمل، وكذلك في المجتمع تتطلب أناساً لا يخشون النضال، أناساً يقررون القضايا على أساس ما يعرفونه وليس من يعرفون. وإذا ما كنت تناضل من أجل شيء ما فإن عليك أولاً أن تناضل من أجل نفسك؛ فاحترام الذات يسمح لنا بأن نكون أصدقاء مع أنفسنا، وأن نرى أن حقوقنا ليس بشرط أن نضحي بها من أجل الآخرين. وعندما ننتقل من حيز الذات إلى الحيز الأكبر ونفكر فيما ينفع الجميع، فنحن في حاجة إلى أن نحترم الآخرين بأن نأخذ القرارات ونعرض عليهم حرية الاختيار لكي لا نمس كرامتهم.

وصفات عملية للتغلب على ممارسة التآمر ضد الآخرين

ها أنا هنا أزودك بوصفتين عمليتين تضمنان لك الشعور بالراحة والرضا عن نفسك وفي الوقت نفسه تدفعانك إلى أن تتصرف بطرق مالا تعتدي على حقوق الآخرين.

٤ : كف عن استدعاء الكوارث

يُنصب المتآمرون أنفسهم بطريقة عفوية للكوارث والأزمات. فهم يدعون الآخرين أن يهملوا اهتماماتهم، وينكروا احتياجاتهم كما أنهم يرفضون مشاعرهم. وإن كانوا لن يتقدموا مباشرة ويعترفوا أنهم ليس لهم حقوق، ولكنها حقوقي أنا، ويرجوننا أن ندعهم يعيشون. ولنضرب على ذلك مثلاً، فقد يتفق أفراد الأسرة على أن يقوموا جميعاً بأعمال حديقة المنزل بالتناوب. وإذا ما نسي أي منهم،فإن الأب هو الذي يقوم بذلك. وفي خلال شهر، تبين أنه هو الذي قام بكل الأعمال من تسوية التربة وقص النجيل وخلافه. وبالرغم من أنه لا يلقي بالاً لذلك، إلا أنه بذلك يشجع أفراد أسرته على أن يتناسوا واجباتهم فسلوكه هذا يتحدث عن نفسه قائلاً «الأمر لا يعني شيئاً بالنسبة لي وبإمكانكم أن تستغلوني – فسوف أقوم بكل شيء لأفوز بإعجابكم».

كيف تتوقف عن قبول الخطأ

١ – كن حريصًا فيما تقوله للآخرين ولا تستخدم مثل هذه العبارات «الأمر لا يهمني فعلاً » و «افعل ما تريده».

٢ – عندما تتكلم مع أحد ما، انظر إلى عينيه.

٣ – لا تهز كتفيك في لا مبالاة.

٥ ، ابدأ بأن تعيش حياتك الخاصة

إن فرص إيقاظ الثقة والقوة الكامنة بداخلك تتزايد بطريقة كبيرة إذا ما عرفت ما تريد وناضلت من أجل حقوقك، ولكن، حتى تحت الظروف العادية، فإن هذا الأمر يبدو صعبًا. فبالنسبة للشخص الذي قضى حياته في الخضوع ضد الآخرين، من الصعب جدًا عليه أن يعيش حياته الخاصة ويترك الآخرين حيث هم وحياتهم، وسوف أتحدث بتفصيل أكثر عن كيفية التأكيد على حقوقك عندما ننتقل إلى الوصفة السابعة. أما الآن، فمن الكافي أن أخبرك أن بإمكانك أن تغير من نفسك ومن أسلوبك.

ابدأ أولاً بالتفكير في آخر مرة قال لك شخص ما شيئًا ما أو فعل معك موقفًا ما جعلكٌ تتوارى خزيًا وتمنيت لو تختفي في جحر حتى يمر هذا الموقف. وقد يكون هذا الموقف قد حدث لك وأنت في سينما وكان المكان مزدحمًا جدًا ولم تستطع أن تغير مقعدك بالرغم من أن كل من حولك يتكلمون بصوت عالٍ ويفقدونك تركيزك في الفيلم وأنت لا تستطيع أن تقول شيئًا واكتفيت بأن تعاني في صمت. وبالتالي عرضك هذا الموقف لأن تفقد قيمتك. وأيًا كانت تفاصيل هذا الموقف، فلا شك أنها ذكرى أليمة عليك. ولكن، إذا ما قرأت الصفحتين التاليتين، فإنني أعدك بأن هذه الذكرى الأليمة ستكون فرصة لك لتشعر بقوتك الشخصية بطريقة لم تعتدها من قبل فهيا بنا.

أبْدِل العدوانية بالجاذبية (موهبة القيادة)

يعتقد المتسلطون وذوو الشخصيات الديكتاتورية أن العدوانية القاعدة الأساسية لقوة الشخصية. وإذا كان هناك سبب من وجهة نظرهم يدعو إلى هذا الاعتقاد؛ فإن عندنا أكثر من سبب يبرهن على عدم صحة هذا الاعتقاد.

فهناك فارق كبير بين الجاذبية (الكاريسما) وهي أن يتملك الشخص الآخرين بقدراته الفائقة فهذه هي قوة الشخصية الحقيقية وبين التسلط بوقاحة وهو الذي يرتكز عليه العدوان المجرد. وعندما يغيب الديكتاتور، يهرول كل شخص ليعطل النظام القائم

- فالأطفال يسلكون تصرفات غير مقبولة.
- والموظفون يفقدون تركيزهم في الأداء.
- وكل من لهم صلة بك سيهملونك وراء ظهرهم.

أما الشخصية القوية فعلاً، فإن أثرها يدوم. فالآخرون لا يؤدون بالطريقة التي تودها لأنك تجبرهم على ذلك، بل لأنهم يودون ذلك. ولهذا، فإن النظام يبقى واحداً سواء أكان الشخص موجوداً أم غائباً.

ويقول أردين ميلدون – مدير من مدينة سولتي ليك «هناك جزء ضئيل من التسلط في كل منا، ولكن الكثيرين لديهم الذكاء الكافي لعدم إبرازه وتنفيذه. وأنا متأكد أن هذا الجزء موجود في وأنا أكرهه بالفعل. فما نكرهه في أنفسنا هو أكثر شيء نكرهه في الآخرين. وأعتقد أن هذا يفسر ببساطة كراهيتي للمستبدين».

ستة أعراض للعدوان والأثر الناتج عنها

عندما يكون هناك منافسة على القيادة، سواء أكان ذلك في العمل، أو الحكومة أو الأسرة، أو أي من المنظمات الاجتماعية، فإن العدوانيين من الرجال والنساء دائماً ما

١ – يفوزون في المناظرات.

٢ – يتكلمون بصوت عالٍ.

٣ – يتصرفون بطرق مسيئة ووقحة وساخرة.

٤ – يهيمنون على مساعديهم.

٥ – يعبرون على مشاعرهم وحاجاتهم وأفكارهم بطرق ما تشوه الآخرين.

٦ – يصرون على أن يكونوا هم أصحاب الكلمة الأخيرة.

وعلى عكس المظاهر، فإن سلوكهم لا ينبع من ثقة كبيرة في أنفسهم والتي تعبر عن قوتهم الداخلية. بل إن هذا السلوك نابع من خوف خفي بأنهم إن لم يتصرفوا بهذه الطريقة وتركوا الأمور تسير على ما هي، فإنهم سوف يفقدون السيطرة. وهذا يولد أسوأ نوع من الأثر المضاعف فهم لا يحترمون الأفراد الواقعين تحت مسؤليتهم (لأنهم إن احترموهم، فلن يسمحوا لأنفسهم أبداً أن يمتهنوا كرامتهم)، كما أنهم يخشون وجود علاقة قائمة على المساواة لأن وجود مثل هذه العلاقة قد يظهر ضعفهم الداخلي.

وكان الرئيس الأمريكي الراحل ريتشارد نيكسون هو ومستشاروه المقربون دائماً ما يخلطون العدوانية بالسلطة والنموذج الواضح على ذلك وليس الوحيد فضيحة ووترجيت.

ويقول تشارلز كولسون – مستشار خاص سابق بالبيت الأبيض والمحكوم عليه بالسجن حالياً «إن الشيء غير السيئ فهمه تماماً في فضيحة ووترجيت هو أن كل شخص يعتقد أن الأشخاص الذين كانوا حول الرئيس كانوا مغرمين بالسلطة. ولكن المسألة كانت تتمثل في عدم وجود حالة من الأمن. وهذه الحالة بدأت تكون نوعاً من جنون العظمة. وقد بالغنا في تقدير الهجوم الذي كان مسلطاً علينا ....».

كيف تحافظ على قدرك الشخصي مع ترك بصمة طيبة على الآخرين

هناك بعض الأفراد بالفعل نجدهم مندفعين ولكن لأسباب جيدة. ومع ذلك فهناك مجازفة من أن اندفاعيتهم هذه - بالرغم من أنها على صواب تكلفهم الثمن كثيراً جداً وتقاس هذه التكلفة بالنظر إلى الأشخاص الذين وقع عليهم الضرر وعدم المقدرة على خلق وتدعيم علاقات أسرية واجتماعية وعملية بناءة ويسودها التعاون والمشاركة.

وتقول ديانا جوريمار أحد المسئولين المحليين بمدينة سياتل «عندما حضرت ورشة عمل بخصوص معالجة العدوانية والقهر، سألونا عن الطريقة التي كنا نتعامل بها مع الدكتاتوريين، وكانت الأشياء التي ذكرها الآخرون من حولي والتي كانوا يقومون بها لمجاراة رؤسائهم الدكتاتوريين الرفض، لوم الآخرين، التحدي، التخريب، الطعن في الظهر، التآمر والكذب».

وتجربة ديانا تعطينا رسالة واضحة وطبيعية، فدفع الآخرين قد يولد نتائج فعلاً، ولكن هذه النتائج وقتية، وعاجلاً أم آجلاً، سيثبت المضطهدون وجودهم، فسوف يجد الأطفال الطرق التي تجعلهم يرفضون أوامر والديهم المستبدين وسوف يقهر الموظفون رؤساءهم المهيمنين.

وإذا كان التهجم والاندفاعية سماً فإن (الترياق) هو الحزم والتأكيد على الذات. وأعني بذلك أن عليك أن تؤكد على ذاتك بطريقة تجعلك تشعر بارتياح عن نفسك وعن الآخرين وتحصل على ما تريده من الحياة. ويقول جيم هيبشميدث مدرس اللغة الأسبانية بإحدى المدارس الثانوية «إن تلاميذي يعرفون ما أريد ويدركون كذلك أنني لن أتنازل عما أريد. ولكنني لا أحب أن أتصرف معهم مثل هتلر لأجبرهم على الأداء، بل إنني أستغل قواي في العمل معهم. فهذا يجعلني ويجعلهم نشعر براحة أكثر. وأرى أن هذا الأسلوب يحقق نتائج طيبة ففي العام الماضي حصل ١٠٪ من طلابي على الدرجة النهائية في مادة اللغة الأسبانية.

إن الشخص الذي يؤكد على حقه مثله مثل (الجيتاريست) الذي يقود فرقة موسيقية، ففي الأوقات التي لا يؤدي فيها مقطوعات السولو، نجده في مساعدة الآخرين الذين يقومون بأداء فردي. والأفراد الذين يؤكدون ذاتهم بطرق صحية يكتسبون احترامهم لذاتهم ويشعرون بالسعادة ويشبعون احتياجاتهم الشخصية ويدافعون عن حقوقهم الخاصة، كل هذا دون أدنى إساءة لأي فرد آخر. والنقطة التي لا تقل عن ذاك أهمية، هي أنهم يحصلون على كل الأشياء التي عددناها دون شعور بالخوف من أن يؤذوا مشاعرهم.

وصفة للتخلص من الاندفاعية

إن كل فرد له كيانه الشخصي الذي يحتاج إلى أن يدافع عنه - كما أن كلاً منا لديه رغبة سيكولوجية للتأثير على الآخرين من حولنا. والوصفة التالية نتيجتها مؤكدة، فباتباعها، ستجعل الآخرين يريدون أن يعطوك أكثر مما تريده.

٦ : اتخذ من التأكيد على الذات بديلاً للاندفاعية

طلبت منك سابقًا أن تستدعي موقفًا فشلت فيه في أن تتصرف بطريقتك المعهودة. وأعطيتك مثلاً على ذلك، وهو عدم قدرتك على أن تعبر عما بداخلك في سينما مزدحمة والجميع يتكلم أثناء العرض. ولأظهر لك ما أعنيه عندما وصفت لك التأكيد على الذات، هيا بنا نرحل.

في المواقف التي ينتهك فيها شخص ما حقوق شخص آخر فهناك ثلاثة تصرفات عليه أن يسلك واحداً منها. إما أن يخضع ويذعن وهو ما يجعله حبيس نفسه ويعاني في صمت، وإما أن يكون عدوانيًا ويغضب بشدة، وهو الأمر الذي سيفقده احترام الآخرين. وقد يكلف هذا التصرف الكثير، بأن يهدد الموظف الذي وقع عليه الضرر باستدعاء المدير وهو سيدخل الطرف المعتدي في مواجهة قد لا يقدر عليها - وإما أنه سيسلك الخيار الثالث وهو أن يؤكد على ذاته ورغباته وينال ما يريد.

والتأكيد على رغباتك في هذه الحالة يتمثل في أن تلتفت إلى من يتحدثون من حولك وتنظر لهم مباشرة، وتقول عندما تتحدثون خلال (الفيلم) فإن هذا الأمر يشوش علي، ويجعل من الصعوبة أن أستمتع بالفيلم.

فالتأكيد علي حاجتك هو أفضل فرصة لتنال ما تريد. وليس الهدف هنا هو أن تغضب أو تدخل في صدام مع الآخرين أو تستخف بأي شخص. فالفكرة كلها تنحصر في أن دورك مجرد تغيير سلوك الآخرين إذا ما كان يعتدي علي حياتك الخاصة. والتأكيد علي حقك يضمن لك بنسبة ٩٩٪ الحصول على ما تريد.

وقد وضعت نظامًا من ثلاث خطوات ليساعدك على التأكيد على ذاتك بطرق إيجابية وبناءة. فلنفترض مثلاً أنك دخلت ورشتك في البيت أو العمل لإخراج بعض المفاتيح والمتر المدرج. وعندما دخلت وجدت المفاتيح ملوثة بالدهانات والمتر مفرود ومتشابك في بعضه. فماذا أنت فاعل؟

أولاً صف السلوك المشين دون تجريح أو إيذاء. وضح له أن سلوكه هذا اعتداء على مصالحك الشخصية.

«عندما لم تعمل على رد أدواتي كما كانت بعد أن أصلحت سيارتك.....».

ثانيًا صف له نتيجة هذا السلوك عليك – بأنك تعتبره إساءة لك

«إنني أشعر بحزن شديد جدًا..........»

ثالثًا صف له باختصار قدر الإمكان ودون إلحاح عواقب فعلته

«إنني سأضطر لتخصيص وقت كبير من وقتي لإعادة الأمور إلى وضعها الطبيعي».

هيئ نفسك لأن تؤكد على ذاتك بدلاً من أن تعتدي على الآخرين أو تخضع وتستكين. فبالتأكيد على حقك ورغباتك لن تعمل فقط على تغيير سلوك الآخرين،

بل إنك ستبني – في الوقت نفسه – علاقات أقوى و أمتن وأكثر تعاونًا مع الآخرين.

اكتسب المصداقية بالتحكم في الغضب

يقول ديك – مدير شركة أجهزة رياضية في بروفيدانس «إننا نخسر عدداً هائلاً من الموظفين لأن المديرين لا يعرفون كيف يسيطرون على غضبهم. فبدلاً من أن يطفئوا نار الغضب في الوقت المناسب، تراهم يمضون قدمًا في هذا الغضب بل ويستشيطون غضبًا أكثر».

وعندما يزيد الضغط، فلا يوجد مجال للتحكم في هذا الغضب. وإن لم يستطع الفرد التحكم في غضبه، فإن هذا الغضب يسيل مثل المياه وينتهي الأمر بأن يتخذ الموظفون قرارات سيئة لمجرد الهروب من هذه المشاكل.

وأنا أتفق في الرأي مع صديقي بأن هناك مكانًا للغضب في معدله الطبيعي في حياتك الشخصية والعملية وكذلك على صعيد علاقاتك الاجتماعية. فالغضب جزء طبيعي من التركيبة البشرية وإذا ما تم التحكم فيه بطريقة ملائمة في أمور الحياة اليومية، فلا ضرر من هذا الغضب. وعندما يصيح شخص ما ويرفع صوته، فإن مصداقيته تتضاءل عند الآخرين.

ويتحدث صديقي كاتافاج عن نقطة بالغة الخطورة وهي عدم التحكم في الغضب. واسمح لي أن أوضح ذلك بسرعة فالغضب الذي يتحكم فيه هو النوع الجيد من أنواع الغضب إذ إنه يركز على الأحداث – ماحدث – وهذا الغضب له بداية، وليست نهاية، أما الغضب الذي لا يسيطر عليه صاحبه فهو يركز على الأشخاص وهذا الغضب ينتج عنه جروح عنيفة للشخص الذي يتفجر فيه هذا الغضب.

مخاطر عدم التحكم في الغضب

إن الغضب الذي لا يسيطر عليه صاحبه سلاح خبيث جداً إذ إنه يقلل من قيمة صاحبه وكذلك ضحيته ويسلب كلاً منهما قوته الشخصية. وتتأكد صحة هذه النظرية إذا ما كان الغضب على شكل مضايقات، غيبة، مقارنات غير مقبولة، انسحاب أو أي شيء من هذا القبيل. واسمح لي أن أعرض عليك بعض الأمثلة السريعة.

المقارنة غير المقبولة تقول سيما لانداو والتي تعمل في مجال نظم المعلومات بإحدى الشركات في كانساس سيتي "لقد استغرقت أربعة أيام ونصف في إعادة برمجة نظام محاسبي معقد. بعدها نظر رئيسي إلى العمل وقال «إن نيك كونتيز يستطيع أن ينجز هذا العمل في ثلاثة أيام فقط».

إن كلمات رئيس سيما تعكس شعوراً خفياً بالغضب لديه وهذا الشعور مقنع بالمقارنة غير المقبولة التي ذكرها. وهو اتجاه يسلكه البعض للتعبير عن شعور داخلي بالغضب عندهم ونحن إذ نقارن أنفسنا بالآخرين لنؤكد لأنفسنا أننا طيبون وقادرون ومستحقون مثلنا مثل غيرنا تماماً، فإننا إذا ما أخبرنا بأننا أقل من الآخرين وكان هذا الإخبار على شكل غضب، فلا شك أن هذا الإخبار يجعلنا نتشكك في أنفسنا وفي قدراتنا كما أن هذا الاتجاه له أثر سيئ علينا إذ إننا نشعر بالخوف بعدها.

التقليل من شأن الآخرين إن تصغير النقاط الجيدة التي يتمتع بها الآخرون طريقة ثانية لإخفاء الغضب تجاه الآخرين بالتقليل من شأنهم

وتحكي صديقتي أينيد جيري والتي تغني في فريق غناء جماعي في أوبرا سان فرانسيسكو قائلة «لقد طلب مني صديقي يولاندا بترتيب ميعاد معه، ولذلك، اتصلت بصديقة أخرى لي تدعى مارشا لأسألها عن رأيها في يولاندا إذ إنها عملت

معه سابقًا، وقالت لي مارشا إن يولاندا رجل جيد وستدركين ذلك إذا ما تعرفت عليه. وبداية، كنت أعتقد أنه شخص غير ظريف. إنني أتساءل ماالذي قام به ليوبخها؟!».

• *المضايقة والتهكم والسخرية* الشكل الثالث من أشكال الغضب الذي لا يتحكم فيه صاحبه هو المضايقة والتي تتمثل في التهكم والسخرية من الآخرين. والمضايقة في أي شكل من أشكالها قد تبدو كلون من ألوان الدعابة. ومع ذلك، فإن المضايقة قد تكون بدافع داخلي بالغضب مؤداه تشكيك الشخص في قدراته.

ويحكي إيفان ليرتسيما والذي يعمل سمسارًا بولاية بوسطن قائلاً «بينما أنا أسير على أحد الأرصفة وجدت امرأة واقعة على الأرض. فأسرعت على الفور نحوها وسألتها هل توجد بها أي إصابات. إلا أنها ردت علي باستهزاء قائلة لا، الأمر كله أنني أمارس بعض الألعاب الرياضية. وتسببت هي بردها الساخر هذا أن أتركها مرمية على الأرض دون أن أسدي لها أي معروف وأعينها على أن تقوم، فقد تركتها دون أن أعرض عليها أن آخذ بيدها.

• *الغيبة:* الغيبة شيء ذو حدين فقد تكون طريقة غير ضارة للتعبير عن الغضب وقد تكون طريقة متعمدة لشحذ طرف ضد آخر.

ويقول دكتور واين أورتيجا كانت الشركة التي نعمل بها قد أقامت حفل عشاء بمناسبة زيادة الاعتمادات السنوية. وكان من بين الحضور اثنين من العاملين بالشركة باربارا وأليس وكانا يعرفان بعضهما جدًا، بل كانا على علم بأن مجلس الإدارة يفاضل بينهما للحصول على مركز مرموق بالشركة. وخلال حديثها مع أعضاء مجلس الإدارة، ألمحت باربارا أن أليس لم يلتزم إطلاقًا بالمواعيد. وبعد ذلك بعدة دقائق ذكرت باربارا أن أليس لا يبالي بالآخرين. ووقتها أدركت أن هذه كلمات عادية ولكن صدورها في هذا الوقت بالذات الهدف منه محاولة تشويه صورة أليس والتشكيك في مصداقيته. وقد اتفق معي أعضاء مجلس الإدارة في ذلك.

وصفات عملية للتحكم في الغضب

إذا ما كنت تتكر مشاعر الغضب، فاعلم أنك تعمل وفق هذه المشاعر دون أن تعلم أنها هي القوة الدافعة وراء ردود فعلك. وهذا قد يولد سلوكًا تندم عليه مستقبلاً. وها هي روشتة للتعامل مع الغضب وهي التي ستساعدك على أن تعبر عن مشاعرك وليس كبتها – ولكن بطرق آمنة وبناءة.

٧ ، عبر عن غضبك إذا ما حدث ما يدعو لذلك ثم اتركه وشأنه

الغضب له بداية ووسط ونهاية. أما الغيظ فله مرحلتان فقط بداية ووسط. وإن لم يعبر الشخص عن غضبه، فإن هذا الغضب يبقى حبيسًا بداخله لا ينتهي. والطريقة التي تمنع الغيظ (الثورة الشديدة عند الغضب) هي أن تتعامل مع الغضب لحظة حدوثه بطريقة بناءة.

وقد نشأنا ولدينا مشاعر من الخوف من الغضب الذي بداخلنا وداخل الآخرين، وبالتالي، أصبحنا قلقين من أن هذا الغضب سوف ينتج عنه شيء مفزع. فالأزواج والزوجات يخشون غضب بعضهم البعض والموظفون يخشون غضب رؤسائهم، والبائعون يهتزون رعبًا إذا ما هاج أحد الزبائن، وبالتالي فإننا جميعًا نحاول أن نتجنب أن نغضب أو نغضب الآخرين.

ولكن هناك نقطة مهمة يجب أن تعي لها جيدًا وهي أن الغضب ظاهرة طبيعية فإذا ما أنكر البعض ما نريده ولم يعطه لنا أو إذا ما أوذينا عاطفيًا، فلا شك أننا نغضب. فهذا شعور لا نستطيع أن نمنعه وهو الشعور بالغضب لأن المشاعر والأحاسيس من الأشياء التي لا سيطرة لنا عليها. ولكننا نستطيع التحكم فيما نقوم به نتيجة هذه الأحاسيس. وعندما نقول لأنفسنا – نتيجة ما تربينا ونشأنا عليه – أننا سنكون أفضل وأحسن حالاً إذا لم نشعر بالغضب فإننا بذلك نكون خائفين من شيء ما بداخلنا لأننا لا نستطيع أن نمنعه.

وما دمنا قد اتفقنا على أن الغضب شعور طبيعي، فإن عليك من الآن أن تتعود على أن تعبر عن هذه المشاعر، وتعترف بها لنفسك قدر الإمكان، وأن تتقبلها، ثم تدعها تنصرف بعد ذلك.

٨ - ركز غضبك على الأحداث وليس الأشخاص

إن أفضل وأكفأ طريقة للتعامل مع الغضب هي أن تركز على ما حدث - فإذا ما وضعت العبء على من سبّب لك الغضب، فإنه وقتها سيخشى من أي هجوم مضاد من جانبك. وهذا سينتج عنه رد فعل سيئ. أما الطريقة التي تمنع ذلك هي أن تبعد الشخصيات عن الموضوع وتركز على ما حدث بغض النظر عمن قام به. ولكي تنزع فتيل الموقف، وضح للطرف الآخر أنك لست غاضباً منه ولكنك غاضب مما قاله أو قام به.

ملخص الوصفات

لقد غطينا جزءًا كبيرًا من الأساس في هذا الفصل الهام. وقبل أن ننتقل إلى فصل آخر، أجدر بنا أن نتوقف للحظة لمراجعة الثماني وصفات العملية التي قدمناها على طول الفصل لتكون تذكرة لنا عند النسيان:-

١ استمع بطريقة أفضل.

٢ أظهر تعاطفك.

٣ حاول أن تجد شيئًا ما مفيدًا - فيما يقوله الآخرون.

٤ كف عن استدعاء الكوارث.

٥ ابدأ بأن تعيش حياتك الخاصة.

٦ اتخذ من التأكيد على الذات بديلاً للاندفاعية.

٧. عبر عن غضبك إذا ما حدث ما يدعو له ثم اتركه وشأنه.

٨. ركز غضبك على الأحداث وليس الأشخاص.

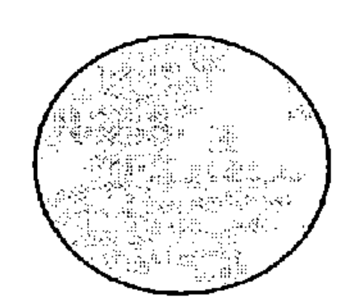
يوضح البحث أن هناك أربعة أسباب رئيسية تمنع الأشخاص من التمتع بقوة الشخصية أو تحقيقه معدل نجاح أقل مما يرغبونه. وليس هذا بسبب نقص القدرات العقلية، ولا بسبب عدم المقدرة على تملك المهارات اللازمة لأداء الوظيفة، ولا بسبب نقص في الخبرات الفنية إنما عجز المرء عن تحقيق مايريد راجع إلى خصال بشرية محددة ألا وهي التكبر، والتآمر، والعدوانية، وعدم التحكم في الغضب.

وهذه الأمور لا دخل لها بالذكاء أو الخبرات أو التعليم. فهي متصلة بالشخصية، والتفاعلات البشرية، والقدرة على التعامل مع الآخرين بنجاح. وإذا ما تدبرت هذا الأمر، فلن يكون مفاجئًا أو غريبًا بالنسبة إليك، فالحياة - كما ترى - ما هي إلا مكان يتجمع فيه البشر والحياة لا تسير بالجانب النظري، بل إنها المشاعر والأحاسيس والتعامل مع المشاعر يتطلب حساسية مع الآخرين ولك شخصيًا.

والجانب الإيجابي في كل هذه الأمور، أنك بقراءة هذا الفصل تكون قد اشتريت تذكرة سفر مستغلة طوال الحياة لتحقق قوة الشخصية وترضى عن نفسك.

ولكن هناك نقطة ما يجب أن تعي لها في رحلتك، وهي أنك إذا ما فكرت في نفسك فحسب، فإنك سوف تواجه بعض القضايا التي تعوق وتعطل مسيرتك. ولكن إذا ما أبدلت ذلك بالتفكير فيمن حولك، فإنني أضمن لك بالتأكيد نجاح رحلتك وتمتعك بالثقة وقوة الشخصية.

وفي الفصل القادم، سوف أوضح بالتفصيل فكرة التركيز على الأفراد داخل إطار العمل في مفهومين كبيرين الأول، أن مفتاح الحصول على قوة الشخصية والثقة هو أن تهيئ عقلك على التعامل بنجاح مع الآخرين، والثاني الأمور اللازمة لتشعر بالثقة والقوة وتكون تصرفاتك نابعة من مصدر قوة وثقة.



إحدى عشرة طريقة للتحكم في أعمالك وعلاقاتك الشخصية

يقول فينستنت فون أنكين أحد المتعهدين بمدينة ساكرامينتو «لن أنسَ أبدًا اليوم الذي ضقت فيه بإهمال الآخرين لي وعدم اهتمامهم بي – ومن هنا، عزمت على أن أغير هذا الموقف. وعندما نظرت إلى نفسي في المرآة، وجدت الوجه الكائن في المرآة لا يمت لي بصلة. فقد وجدت وجه شخص تافه ضعيف يقع دائمًا عرضة لاستغلال الآخرين».

« وحقيقة فإنني لم أشعر في حياتي بالراحة التي ينبغي أن يعيشها باقي البشر، إذ إنني كنت أشعر دائمًا بالضآلة عندما أقارن نفسي بالآخرين، فعندما كنت أود أن أتكلم مثلاً، كنت أعتقد أن ما سأقوله ليس فيه شيء مهم يذكر؛ إذ إنه في موضوع لا يود الآخرون الحديث عنه. وكنت معتادًا على لوم الآخرين جميعًا لرفضهم لي وكذلك تنفيسهم عن أنفسهم من خلالي. وحقيقة، فعندما نظرت إلى نفسي في المرآة، أدركت أنني لا أحترم نفسي. فقد كنت أنا شخصيًا السبب في أن أكون مرفوضًا ولست محل احترام الآخرين! وقتها، أيقنت أنه لا خلاص من ذلك إلا إذا سمحت لقوتي الداخلية بأن تخرج وذلك لتصبح أحلامي حقيقة. وقد تغير الوضع الآن تمامًا، فالآخرون يودون رؤية الأشياء على طريقتي أنا. وسواء كنت في دائرة صغيرة من الأصدقاء أو أفراد العائلة، أو كنت في حجرة مليئة بأشخاص لا أعرفهم، فإنني أعرف كيف أحصل على ما أريد – وقتما أريد – ودونما أي مشاحنات أو مشاجرات».

لنكُن أمناء مع أنفسنا، فالكل تواق لتحقيق قوة الشخصية لينال ما يريد. فرجال الأعمال يريدون طلبيات، والسياسيون يريدون الأصوات، والعمال يريدون الأجور. ورؤساء العمل يريدون الإخلاص، والزميل يتمنى من زميله الاعتراف بعمله وإنجازاته، والصديق يريد أن يشعر بالثقة في صديقه، والآباء يريدون طاعة أبنائهم. والأطفال يريدون الأمن، وكل إنسان على ظهر البسيطة يريد أن يكون محل احترام الآخرين.

كيف توقظ القوة الكامنة بداخلك

قد تجد نفسك أنت الآخر مُهمَلاً من الآخرين مثل صديقي فينسينت وقد تلجأ في سبيل تحقيق ما تريد إلى التذلل للآخرين. ولكن من أعماق فكرك، فإنك متأكد أن التوسل والتذلل للآخرين إما فرصة صائبة تخرج من ورائها بما تريد، وإما عملية خاسرة تكون بها قد خسرت كل شيء. وبرغم ذلك، فقد تجد نفسك كثيراً مقبلاً على سلوك هذا الاتجاه، حتى برغم رفض طلبك مرة تلو الأخرى. فما تفسير ذلك؟

قد تقول لنفسك أن سبب إقدامي على هذه الخطوة هو أنني لا أستطيع تحقيق شيء لنفسي بمفردي إذ إنني أفتقد الجينات الوراثية التي تمكنني من ذلك. ولكن، إذا ما حللنا تلك الكلمات، نجد أنه ادعاء باطل إذ إن جميع البشر «ذوي الحالات الطبيعية» مولودون بنفس المقومات الخام – تلك المقومات التي إن استُغلت فسوف تحول أحلام المرء إلى حقيقة. فكل ما عليك هو أن تعمل على استغلال هذه المقومات لتحقيق ما تريد.

وهذه الحقيقة تدفعني إلى الشعور بالثقة في أن أؤكد لك أنك بقراءة هذا الفصل، ستبدأ صفحات جديدة من النجاح على المستوى الاجتماعي ومستوى العمل. وفي صفحات هذا الفصل، سوف أوضح لك إحدى عشرة طريقة يمكنك

الاعتماد عليها كثيراً لتعبر عن طاقتك الهائلة والجبارة والتي للأسف ظلت حبيسة طيلة فترة كبيرة، وسوف أوضح لك كذلك كيف تغير وتعدل من أمورك وحياتك في البيت، وفي العمل، وفي المجتمع الذي تعيش فيه فعلياً بما يحققه لك النجاح وهي الأمور التي أحلم بها حالياً وعندما أتحدث عن هذه النقطة بالتحديد، فإنني لا أعني كيف تغير من أسلوب حياتك في عام أو شهر أو حتى أسبوع. أما ما أقصده، فهو أنك بعدما تنتهي من قراءة هذا الفصل، سوف تجد أن حياتك قد تغيرت للأفضل تماماً.

وكل وصفة من الوصفات الإحدى عشرة العملية التي سأحدثك عنها أثبتت نجاحها وفاعليتها في تحقيق قوة الشخصية على جميع المستويات والعلاقات. اجعل هذه الروشتة (١١ طريقة) جزءاً من حياتك اليومية ولن تخفق أبداً في تحقيق ما تريد، وسوف تجد عندك النهم في دخول غرفة مليئة بشخصيات جديدة ليس لديك بهم صلة، وسوف تكون قادراً على الخروج بالنتائج التي تبغيها من ورائهم. وقبل أن تنفذ هذه الخطوات على الواقع، يمكنك أن تجري عدة بروفات عليها وأن تطبقها كلما سنحت لك فرصة لتنفيذها. وعندما تطبق هذه الطرق فإنك سوف تخرج بفائدتين مدهشتين

١ - أن الآخرين من حولك، والذين كانوا دائماً ما يتجاهلونك، سوف تجدهم ملتفين حولك تجذبهم أراؤك وأفكارك.

٢ - وفي العمل، سوف تجد الآخرين من الرجال والنساء و الذين كانوا ينصرفون عنك ولا يلقون لك بالاً، حريصين على أن يقدموا لك دعمهم الكامل.

معنى قوة الشخصية

قبل أن نتحدث عن الإحدى عشرة طريقة، هيا بنا نتوقف لدقيقة واحدة مع معنى قوة الشخصية.

يرى البعض قوة الشخصية على أنها القدرة على قهر الآخرين، وهذا مفهوم خاطئ بكل وضوح. فقوة الشخصية، على ما أرى ليس لديها أي دخل بالقوة البدنية، والتهديد وإلقاء الرعب والفزع في الآخرين. بل إن قوة الشخصية تتمثل في المقدرة على إرضاء وإشباع احتياجات كل الأطراف المعنية.

واسمح لي أن أوضح التعريف السابق. إن أحاسيسنا عن أنفسنا إلى حد ما انعكاس لأحاسيس الآخرين عنا. ومن هنا، فنحن في حاجة إلى أن نشعر أن الآخرين يدركون أهميتنا وقيمتنا في الحياة. وهم كذلك يريدون نفس الشيء منا.

وحاجة الشخص ونهمه للشعور بثقله وذاته عند الآخرين أمر طبيعي وعالمي كما أنه مهم للشخص مثل أهمية الغذاء اللازم لسد جوعه. فإذا كان الجسد يحتاج سعرات ووحدات حرارية، فإن الذات في حاجة إلى أشياء لا تأتي إلا من آخرين، ألا وهي

١ - القبول

٢ - الموافقة

٣ - التقدير

كيف تجعل الآخرين راغبين أن يكونوا معك

إذا ما استنتجت وتوصلت إلى أن العلاقات تقود إلى القوة فسوف تكون قد أدركت نصف الحقيقة. والنصف الثاني الذي عليك أن تدركه ليكون استنتاجك صحيحًا بنسبة ١٠٠٪ هو أننا عندما ننظر إلى علاقات الشخص مع الآخرين، لا ينظر إلى حجم ومقدار هذه العلاقات، بل إننا ننظر إلى جودة تلك العلاقات. فكلما كانت علاقاتك مع الآخرين أفضل، كنت ذا شخصية قوية بالفعل.

وأود أن أشير هنا إلى نقطة مهمة، وهي أن الأناس الذين يمثلون النسبة الأكبر في حياتنا - زوجاتنا، أزواجنا، القادة، المدرسين، الرؤساء والمديرين، الآباء،

الأطفال والذين لديهم انطباعات وآراء جيدة عنا، هذه الآراء أهم بالنسبة للشخص من رأيه هو في ذاته. وإذا كانت هذه الآراء تعمل على زيادة احترامنا وتقديرنا لأنفسنا فإنها أيضًا قادرة على ايذائنا وتحطيمنا. فعندما تكون تلك الآراء في صالحنا، فإننا نجد أنفسناعلى ثقة وبهجة أكبر ومتسامحين وعلى استعداد للاستماع. وبالتالي يكون من السهل علينا أن نرضي رغباتهم وأن نوضح لهم اهتمامنا بهم مثل اهتمامهم بنا. وبمعنى آخر، نجد أنفسنا قد وقعنا تحت سيطرتهم.

كلما أعطيت قوة، جنيت قوة !

كل التعاملات البشرية أيًا كانت تقوم أساسًا على فكرة واحدة وهي تلبية الاحتياجات، (أو عدم تلبيتها). ومادمت تعيش في مجتمع من الأفراد، فلا شك أنك ستمارس نوعًا من السلطة على الآخرين، لأن الطبيعة البشرية تستلزم أن يكون كل شخص في حاجة إلى الآخرين ولن يحدث عكس ذلك إلا إذا عشت في عزلة تامة عن الآخرين. ومن هنا فإن أي فعل تقوم به - ايجابا أو سلبًا - ينعكس على الآخرين. وكلما أشبعت حاجتهم للاحترام والاعتراف بوجودهم وأدائهم وتقبلك لهم ولاحتياجاتهم، كانوا راغبين لأن يكونوا معك. وكلما كان لديهم هذا الشعور، زادت قوتك وبسط نفوذك. ولتوضيح تلك النقطة، هيا بنا نستعرض المثال التالي

قام اثنان من البارزين في مجال الدفاع عن حقوق الإنسان بالسفر إلى أتلانتا لمؤازرة د/مارتن لوثر كينج في دفاعه عن حقوق الأغلبية السوداء في الولايات المتحدة. وقبل أن تبدأ المحادثات، انفرد أحد الشيالين بالمطار بالسيد مارتن لوثر كينج وهو في طريقه لمقابلة الزعيمين.

وبعد ١٥ دقيقة، عبر أحد الزعيمين عن استيائه الشديد من هذا الموقف قائلاً

«إنني لم أقطع آلاف الأميال وآتي هنا لأجلس وانتظر بينما هو (يعني د/كينج) يتحدث مع أحد الشيالين».

وعندئذ رد عليه الزعيم الآخر «بقوله» عندما يأتي اليوم الذي لا يستغل فيه لوثر سلطته ليهتم باحتياجات شخص بسيط مثل هذا، فلن أقطع ميلاً واحداً لأراه.

ويوضح لنا المثال السابق أن قوة د/كينج قد تزايدت ليس فقط من منظوره الشخصي لذاته، بل من منظور الآخرين له.

ونفس الوضع الذي طبقناه على د/كينج ينطبق عليّ أنا وعليك وعلى الرجل الذي يعيش حتى على سطح القمر. فمصدر قوتنا هو إيجاد علاقات جيدة مع الآخرين. فأيًا كان الشخص منا، أميرًا كان أم شيالاً، فإن معيننا للتمتع بقوة الشخصية واحد؛ ألا وهم الأشخاص الذين نتعامل معهم. ومن خلالهم، فإننا نكسب عندما نعطي.

وحاول وجرب كيفما شئت، فلن تجد طريقة تحقق لك ما تريد دونما مساعدة الآخرين لك، وسوف تدرك كذلك أهمية أن تشعر بقدرك وأهميتك في عيون الآخرين.

وصفات عملية للتحكم في العلاقات

إن النقطة التي يبحث عنها ويدور حولها هذا الفصل هو أن نغير من نفسك. لأنه ليس بالإمكان أن تصبح الفرد الذي تأمله وترجوه اذا ما بقيت كما أنت دون تغيير.

١ : انظر إلى نفسك في المرآة

إن مشكلتك تقع في حيزك أنت وليس في أي مكان آخر. فمشكلتك جزء منك لأنك أنت الذي تحوطها. ومن هنا ينبغي عليك أن تكون أمينًا مع نفسك عند الإجابة على سؤال مثل «من أين تكون البداية؟» فالبداية تبدأ منك أنت، وكونك

أنت شخصيًا السبب في مشكلتك، فإن هذا خبر جيد بالنسبة إليك. فلو كان مصدر مشاكلك تابع من الآخرين، لوجدت صعوبة في التغلب عليها، لأنك لا تستطيع أن تفعل شيئًا حيال تغيير الآخرين. وإذا ما أدركت أنك سبب مشاكلك، تكون قد وضعت نفسك على المسار الصحيح.

والتدريب التالي سوف يساعدك على أن ترى نفسك بصورة واقعية أكثر. وهذا التدريب قائم على فكرة الأشخاص الذين يعلنون عن أنفسهم في الصحف والمجلات.

إذا ما طلب منك أن تكتب إعلانًا شخصيًا تصف فيه شخصيتك، فإنك ستود أن يكون الإعلان الذي ستكتبه على هذا النحو

متاح : جذاب، حساس، أمين، يتمتع بصحة جيدة، محل احترام الآخرين، ناجح في عمله، مغامر ولكن متعلق بالآخرين، قوي ولكن رقيق القلب، حماسي، يتقبل الآخرين ويوافق على آرائهم، يتمتع بروح الدعابة، جاهز للمشاركة.

أما التدريب الذي أريد منك أن تقوم به، هو أن تضع ورقة على مرآة الحمام. وفي خلال سبعة أيام، انظر إلى نفسك كل يوم في هذه المرآة لفترة طويلة ودقق النظر في نفسك. ثم اكتب الأشياء السلبية التي تراها في نفسك. لا تكتب جملاً كاملة. اختصر ما تراه في كلمة أو كلمتين. وفي نهاية الأسبوع، اقرأ القائمة التي أعددتها بالجوانب السلبية في شخصيتك. وقد تخرج هذه القائمة على النحو التالي:-

غضبان

خاسر

مشتك

في وظيفة سيئة جدًا

متقلب المزاج

ضعيف الشخصية

غير قادر على مجاراة الآخرين

والآن، وبعد ملاحظة وتدوين الخصال السلبية الموجودة في شخصيتك، اكتب إعلانًا شخصيًا عن نفسك يبرز هذه الجوانب السلبية. وكلما كان هذا الإعلان شنيعًا ومشينًا ساعدك هذا على أن ترى نفسك بالطريقة التي يراك بها الآخرون، وقد يكون إعلانك عن نفسك على النحو التالي

متاح : هل تكره نفسك ؟ هل تكره العالم ؟ غضبان، خاسر، لا يفعل شيئًا ليكسب احترام الآخرين، دائمًا ما يلوم الآخرين على الأخطاء.

من الواضح تمامًا، أنه لن يقوم أي شخص بكتابة مثل هذا الإعلان. ولكن عندما طلبت منك تدوين صفاتك السلبية، إنما هو لأجعلك تقف على الجوانب السلبية اللاشعورية في شخصيتك. فمعرفة هذه الأمور وتدوينها طريقة فاعلة وقوية لكسر الجانب السلبي في شخصيتك.

واعلم أن إدراكك لذاتك هو بداية النجاح. فلكي تتمتع بالقوة يجب عليك أولاً أن تفهم ما تقوم به وكيفية تصحيحه أو تعديله.

كيف تضعف نفسك دونما تدري

اسمح لي أن أعيد هنا ما أبرزناه في الفصل الأول أن سلوكك الشخصي وإدراكك وتفهمك لهذا السلوك هو الذي يخلق ويشكل آراء الآخرين عنك وسلوكهم وتصرفاتهم تجاهك. وبالتالي، فإنك أنت السبب في أن تجعل الآخرين لا يثقون بل ويبخسون من قدراتك.

اطرح على نفسك الأسئلة التالية لتتبلور هذه النظرة أمامك أكثر:

- هل أنا قليل الاحتكاك بالآخرين؟

- هل تذرف عيناي الدمع عندما أرد على الآخرين؟
- هل أكذب؟
- هل أقول الصدق في حالة ما إذا ما كان ذلك سيلحق الضرر بآخرين؟
- هل أنا متوتر بصورة زائدة؟
- هل أطلب النصح من آخرين دائمًا قبل أن أتخذ أي قرار ؟
- هل أجد صعوبة في تدارك خطأ ما؟

إذا ما أجبت بـ «نعم» على سؤال أو أكثر من الأسئلة السابقة، فمن فضلك استمر في قراءة هذا الفصل. ففي طيات الصفحات القادمة، سوف تجد حلولاً أنت في حاجة لها لتجعل مستقبلك أكثر ثقة وأمانًا.

وكثير من الناس لديهم شعور عميق بأنهم عديمو القيمة لأنهم ليس لديهم أي سلطة. وهؤلاء الأشخاص يقفون ضد هذا الشعور الكئيب بمجرد حبس أنفسهم في قالب معيشي محدد. وسواء كانت تعبيراتهم شجاعة أم خجولة، فإن الأمر واحد. فكله شيء يوارون به شيئًا آخر ولكي يتخلصوا من هذا القناع، فإن عليهم أن ينظروا إلى أنفسهم في المرآة.

٢: اقبل تلك القوة الكائنة داخلك

بمقدورك الشخصي أن تحقق للآخرين ما يريدونه، وأن تجعلهم يشعرون بقيمتهم الشخصية وأن تجعلهم يشعرون بالرضا عن أنفسهم وأن تشعرهم بأهميتهم بالنسبة لك وبالنسبة لأنفسهم. وهذا يضيف إلى الثروة التي نمتلكها من القوة. وللأسف، فإن كثيرين منا إما يختزنون هذه الثروة وإما أنهم لا يعترفون أبدًا بأننا نمتلكها.

ويقول المؤلف ليس جيبلين «إذا ما تركت العنان للآخرين ليعبروا عن قوتهم، فلست في حاجة لأن تقلق بعدها عما تريده منهم. فعندما تتيح فرصة للآخرين، يعود النفع عليك مضاعفًا».

والتدريب التالي سوف يساعدك في رؤية القوة الجبارة التي تمتلكها:

انزع ورقتين واكتب على صدر كل منهما بمقدوري أن أقوم بوضع واحدة منهما على المكتب الخاص بك، والأخرى على مرآة حمامك ولمدة أسبوع كلما وجدت شيئًا يمكنك أن تقوم به ويجعل الآخرين يشعرون بالثقة والطمأنينة في أنفسهم قم بتنفيذه. وفي نهاية الأسبوع، سوف تجد تغيراً هائلاً قد حدث. وسوف تجد نفسك فجأة تشعر براحة أكثر تجاه القوة التي أتت مع نجاحك الجديد. استمر على هذا المنوال لأسبوع آخر أو أسبوعين، وسوف تجد أن شعورك بالراحة في زيادة مطردة.

٣ : ابحث عن خيار «الفوز لكل الأطراف»

إن اتجاه الفائز – الخاسر لتحقيق القوة مثل الساعة الخربة والتي تبدو مضبوطة مرتين فقط على مدار اليوم كاملاً وهو اتجاه يسعى من خلاله صاحبه إلى أن يحقق هو الفوز دون مراعاة لأي شخص آخر. وهذا الاتجاه لا ينبغي عليك أن تخوضه. ولكن ليس معنى هذا أنني أطلب منك التضحية في سبيل الآخرين، فلن تجد سطراً في هذا الكتاب يحوي ذاك المضمون. وإذا ما نظرت إلى نفسك دون مراعاة للآخرين – فأيًا كان النجاح الذي ستجنيه، فإن النهاية ستكون مشئومة وكئيبة، وذلك بسبب

إن الشخص القانع فقط هو الذي يستطيع أن يكون كريمًا ومغدقًا على الآخرين وفي كل مرة تلحق فيها خسارة بطرف آخر تحقق أنت فوزًا على حسابه، فبالتالي تخرجه عن قائمة من يساعدونك، والشخصية المشهورة –كذلك– في قلق شديد وتحمل همَّ فقدان ذيوعها وشهرتها. فلن يسمح لك بأن تفوز على حسابها. وهكذا تضيع القوة.

وتقول ماري فرانسيس والتي تعمل كمستشارة في مجال التدريب على

الإدارة دائمًا ما يسألني الناس طيلة السنوات الماضية وحتى الآن هل هناك إكسير سحري يجعل من الأفراد العاديين قادة وزعماء ؟ ودائمًا ما أخبرهم بأنه يوجد فعلاً هذا الإكسير السحري - وهذا الإكسير يتمثل في أنك إذا ما اتبعت منهج الفائز والخاسر في معاملاتك مع الآخرين، فإنهم سوف ينصرفون عنك - أما إذا ما اتبع الفرد منكم الخيار الذي يخرج من وراءه كل الأطراف فائزين، فإنهم سوف يتبعونك وينصاعون لقيادتك.

وعندما تقدر الآخرين ممن تتعامل معهم وتشعرهم بثقلهم وأهميتهم، فإنك تفرض سيطرة فورية على العمل وكذلك العلاقات الشخصية التي تشكل حياتك وأحلامك ومصيرك. وبما أنك تمتلك وتحتاج ما يرغبه الآخرون ويعرضونه فمن الواضح أن تتبع نصيحة ماري فرانسيس «أعطِ الآخرين وضعهم ومكانتهم التي يريدونها وستضمن قوة الشخصية التي تبحث عنها».

ويقول ادوين أرتسيت الرئيس التنفيذي لشركة بروكتر جامبل «إنني أتذكر ذاك اليوم الذي قام فيه أحد الموظفين الشباب ممن كانوا يعملون في إدارتي مذكرة من صفحتين يقترح فيها أن تقوم شركتنا بالخوض في مشروع أعمال جديد. وقد تمت الموافقة على هذا الاقتراح. وبعد الموافقة بيوم، قابلت نايل ماك الوري رئيس مجلس إدارة الشركة وسألني الرجل «هل هذا الموظف الشاب كفء بالفعل؟» فأجبته «نعم». فقال «ما رأيك في أن نرقيه؟» فوافقت بالطبع وتمت ترقية الموظف بالفعل ولا أخفي عليك شعوري أنا وباقي الموظفين من حولي في إدارتي فقد كنا جميعًا فخورين بهذا الموظف الشاب الذي استحق ثناء رئيس مجلس الإدارة بنفسه وكنا نشعر كما لو كنا نحن الفائزين شخصيًا والمستحقين لهذا الثناء».

وأعتقد أن كلمات أرتسيت هذه تعطيك سببًا قويًا في أن تجعل خيار الفوز لكل الأطراف أولى اهتماماتك وأولوياتك لأنك تخرج من ورائه بفائدة.

٤ ، استمع

إذا ما كنت تعتقد أن الأقوياء يعرفون شيئًا أنت لا تعرفه فأنت صائب في أعتقادك هذا فهم يعرفون كيف يستمعون إلي الآخرين.

لدي شعور أكيد بأنك قد لاحظت أن بعض الأشخاص الأقوياء في حياتك لديهم ملكة الاستماع إلى ما يقوله الآخرون. وبالرغم من أنهم قد لا يكونون موافقين على ما يقال، إلا أنهم يستمعون إلي كل كلمة تقال.

وأيًا كان غرضك، وظيفة أفضل، أم زواج أفضل أم شعور أكبر بالرضا في الحياة، فإن الاستماع للآخرين يلعب دورًا حيويًا ومهمًا في إيجاد مواقف تخرج منها جميع الأطراف فائزة. فالاستماع يفعل مالا يقدر على فعله أي شيء آخر. فكثير من الناس يتمنون لو يموتون ويقولون لك عما بداخله. كل ما أطلبه منك هو أن تستمع للآخرين. فمعرفة رغبات الآخرين تساعدك في كشف جانبهم في المعادلة. ما الذي يمكنك أن تعطيه لهم ليشعروا بارتياح عن أنفسهم.

وأعني بالاستماع هنا هو أن تركز في كل كلمة يقولها الطرف الآخر. وليس كل ما يقال في صالحك وخدمتك بالتأكيد، ولكن بعضًا كذلك. ومن هنا، درِّب نفسك على الاستماع للآخرين وحاول التعود علي ذلك. وسوف تجد الكثير والكثير في كلام الآخرين ما أنت في حاجة إليه.

ويقول ويل ديفندارفير - والذي يعمل في مجال الإدارة بولاية ألاسكا لقد أُصيبت باحتقان في الزور في ليلة اليوم الرابع لي مع مارجو. وكان الألم شديدًا ولم أكن أتمكن من الكلام - لذا اكتفيت بالاستماع. ووجدت هذا أمرًا جميلاً جدًا. فقد عرفت عن مارجو في هذه الليلة فقط ما لم أعرفه في ثلاثة أيام مجتمعة.

والاستماع الجيد للآخرين يحقق هدفين الأول أنه يساعدك في أن تمسك بكل ما يقال، والثاني، أنه يجعل الآخرين يرونك على أنك شخص تستوعب ما يقال.

أربع طرق لاستماع أفضل

١ – إذا ما كانت المحادثة وجهًا لوجه، فانظر إلى عين من تتحدث معه ٦٠–٧٠٪ من الوقت. وإذا ما كان الحديث على الهاتف، وضح له أنك متابع باهتمام ما يقوله بأن تقول «آه.....»، «أفهم ذلك» – و «نعم.....».

٢ – أظهِر للطرف الآخر أنك سعيد بكلماته وذلك من خلال تعبيرات وجهك، وحاول ألا تظهر أي تململ من حديثه.

٣ – لا تقاطع من يتحدث أو تقفز للنتائج فجأة. اسمح للطرف الآخر بأن يعبر عن كل ما بداخله وبحرية دون أي مقاطعة.

٤ – داوم على طرح أسئلة كثيرة على الطرف الآخر ليكون أمامك فرصة أكبر للاستماع. فهذا أفضل من الدخول في مناظرات ومناقشات.

وتذكر أن الآخرين قد لا يطيقون الانتظار – ليخبروك عن كل شيء تحتاجه لتجعلهم يشعرون بارتياح عن أنفسهم وكل ما عليك القيام به هو أن تستمع لهم بالطريقة التي ترى أنها مناسبة معهم.

٥ : اسأل أسئلة مفتوحة

تساعدك الأسئلة المفتوحة على اكتشاف عقلية وتفكير الطرف الآخر والأمور التي يحتاجونها منك ليشعروا بارتياح عن أنفسهم.

ولكن ما الفرق بين الأسئلة المفتوحة والأسئلة المحددة؟ السؤال المفتوح لا يجاب عليه بـ نعم ولا أو بحقيقة. فالسؤال المفتوح دعوة للحديث، هذا سؤال يدعو الطرف الآخر ليتحدث باستفاضة عن الطريقة التي يرى بها الأشياء. والآن دعني أوضح لك هذا بالمثال التالي

«راقصة الباليه. إنك تهرجين ! هل أنت فعلاً راقصة باليه ؟» السؤال السابق مثال للسؤال المحدد. فالإجابة عليه إما بـ «نعم» أو «لا». ومثل هذه الأسئلة تزود

صاحبها بمعلومات محددة عمن يسأله كما أنها لا تعطيه المعلومات التي يحتاجها وتجعل الآخرين يشعرون بالرضا عن أنفسهم.

ويمكنك الاستفسار عن الشيء ذاته ولكن بطريقة أخرى، أي بطريقة الأسئلة المفتوحة وذلك مثل «راقصة باليه» – إنك تهرجين. فعلاً ؟! ما شعورك وأنت راقصة باليه؟

ومن خلال ردها على سؤالك، سوف تستنتج بالتأكيد ما تحتاجه منك. فلنفترض مثلاً أنها ردت عليك قائلة «إنني أجد إثارة ومتعة شديدة في الرقص أمام جمهور متحمس».

وبالتالي، فإنك قد تستنتج من كلماتها هذه أنها في حاجة إلى اعتراف الآخرين بالدور الذي تلعبه وأهمية وظيفتها في حياة الآخرين. وإذا ما حققت لها ذلك، تكون قد اتخذت منهج الفوز لكل الأطراف، بأن تكون قد أشبعت رغباتها وتنال أنت منها ما تريد. وليكن ردك عليها بشئ من هذا القبيل

بصفتك راقصة باليه، فأنا أعلم أنك دائمة الظهور أمام الجمهور. ولكن ما رأيك إذا ما طلبت منك جمعية أصدقاء مرض السرطان. أن تؤدي عرضاً خاصاً لها وأنا أتحدث معك بشأن الأطفال الذين يعانون مرض السرطان. فنحن نعتقد أنهم سوف يكونون ممنونين لك كثيراً وسوف يعترفون بفضلك وهو الأمر الذي لن تجديه في أي مكان آخر سوى على وجوه هؤلاء الأطفال المرضى.

خمس طرق لطرح أسئلة مفتوحة

عامة، تبدأ الأسئلة المفتوحة بأدوات الاستفهام من، ما، كيف، لماذا....؟ وها هي خمسة أسئلة تعبر عن نمطية الأسئلة المفتوحة:–

١ – من هم أبطالك؟

٢ – ما هي القصة الحقيقية من هذه الصفقة ؟

٣ – أين ستود أن تعيش إن كان بمقدورك أن تعيش في أي مكان آخر في العالم؟

٤ – متى تقول هل تفكر في شيء محدد؟

٥ – لماذا تفترض أن ريلي أعاد ستارك إلى اللعبة مرة أخرى؟

٦ ـ اعترف بأهمية الآخرين

أعطِ نفسك ١٠ ثوانٍ لتجري هذا التدريب الذي يتكون من جزئين.

١ – فكر في الأشياء التي قد تستطيع القيام بها إذا ما كنت الإنسان الوحيد على ظهر البسيطة.

٢ – والآن، فكر في الأشياء التي تستطيع القيام بها إذا كنت فرداً في وسط بليون من البشر.

أعرف أن هذه النقطة شيء أساسي وبديهي. ولكن يجب عليك أن تصدقني الآخرون من حولنا يلعبون دوراً هاماً في حياتنا. فسوف يكون الشخص منا لا حول له ولا قوة إن عاش في عزلة عن الآخرين. فالقوة ما هي إلا الطريقة التي يراك عليها الآخرون. وإن كنت تريد القوة، فأنت في حاجة إلى الآخرين.

اعترف بأهمية الآخرين وسوف تجد شعوراً جديداً يتملكك ويغلب على تصرفاتك وسوف يظهر هذا بوضوح في طريقة مصافحتك للآخرين ومقابلتهم بحرارة وكذلك في كيفية دخولك على حشد من الأفراد بكل ثقة، والآخرون من حولك يعجبهم هذه الطريقة في المعاملة وسوف يتمنون كما لو كانوا مثلك كما أنهم سيرغبون في أن يلتفوا حولك. وأوكد لك أن الأشخاص الذين يؤمنون بأهمية الآخرين لديهم قوة التأثير علينا.

ويقول رجل الصناعة المشهور هينري كايسار الذي قام ببناء كوبري سان فرانسيسكو الشهير وكذلك سد هوفر (هوفر دام) وهو الذي يمتلك كذلك عدة

مصانع للصلب والسيارات والسفن :«إنني أعتبر الاعتراف بأهمية الآخرين الخطوة الأولى نحو القيادة والزعامة. وهذا هو ما قمت به لترسيخ قيادتي، فأنا أحاول الاعتراف بأهمية دور كل شخص بغض النظر عن مقدار هذا الدور.

٧ : كن مُنتبهًا للآخرين

إننا نعيش في عالم سريع جداً لا وقت فيه لأحد لأن يلتفت للآخرين، فحتى الأكل، أصبح النظام السائد أن يتناول الفرد منا الوجبات السريعة ليأكل ويجري منطلقًا في الحياة. وأصبح الفرد منا ليس لديه الوقت ليرى ماهية الأشياء، وليس عنده التفكير في أن يشم الأزهار. وبالتالي، فعندما يفكر فينا الآخرون لثانية فمعنى ذلك أنهم يعترفون بأهميتنا ويضعوننا في كادر خاص.

ويقول جاي فيليوت أستاذ الإحصاء بجامعة ميتشيجان «إن الانتباه لوجود الآخرين يحقق لك الدولارات. فمن خلال البيانات التي استخلصناها من الدراسات السنوية لعام ١٩٤٩، يتبين لنا أن المديرين الذين يلتفتون إلى الموظفين الذين يعملون معهم ويأخذون أراءهم في الأمور حققوا نسبة نجاح أكبر من هؤلاء المدراء الذين يرون أنهم وحدهم الذين على علم ومعرفة بالأمور، أما الموظفون فعليهم فقط بتنفيذ أوامرهم».

٨ : احترم الآخرين يحترموك

أنا، وأنت وكل شخص – كلنا تنطبق علينا حقيقة الطبيعة البشرية وهي أننا جميعًا في حاجة لأن نشعر بأهميتنا ونشعر بأن الآخرين من حولنا يدركون أهميتنا وهذا يعني أننا في تعاملاتنا مع الآخرين، علينا أن نقدم لهم أولاً (نظهر لهم احترامنا لهم) ليعبروا هم عن احترامهم لنا.

وتقول جين كوزاك مستشار المبيعات بولاية شيكاغو "عند تعاملاتي مع الآخرين، دائمًا أعمل على ترك انطباعات جيدة وأحرص كذلك على أن آخذ عنهم

انطباعات جيدة. وطوال حياتي، وجدت أن أفضل طريقة للتأثير على الآخرين هو أن أدعهم يعرفون بأنني متأثرة بهم. فعندما أوضح لهم مقدار أهميتهم مثل ملاحظة مهاراتهم وسجلهم مليء بالنجاح، وفإن هذا يظهر لهم أنني أحترم الناجحين وإنجازاتهم.

ولكن إذا ما حرص كل شخص منا أن يثبت أهميته ويعمل على إبرازها ويؤثر هو على الآخرين، فسوف ندخل في حلقة مفرغة. فإذا ما قال شخص ما قصة جيدة، فسوف نحاول أن نسكته. ونتيجة ذلك، سوف نجعله يشعر بأنه صغير ضئيل، وإذا كان الشخص منا يعتقد أنه إذا ما حجر على شخص وأسكته وجعله يشعر بالضآلة، فسوف يشعر بأهمية أكبر، فإنني لا أتفق معه في هذا الرأي وتفسير هذا عندي أنه تعبير عن الأنانية. وتتبع هذا الأسلوب سوف يفرض عليك نوعًا من العزلة في تعاملاتك مع الآخرين. ولكن، إذا ما أوضحت للآخرين من حولك أنك متأثر بهم فيما يقولون أو يقومون به، فإن تقديرهم واحترامهم لك سوف يزيد بلا شك.

ويقول جيم باستيس والذي يعيش ويعمل في بورتلاند «لقد قلت لوالدها في أول مرة تقابلت فيها معه أن الشخص الذي يربي بنتًا ممتازة مثل دورثي لا بد وحتمًا أنه يعرف شيئًا ما يستحق الدراسة». فسلم على الرجل بحرارة شديدة وبعدها خصني بكثير من رحلات الصيد التي يتمتع بها القلب.

وتجربة جيم هذه تؤكد وجهة نظري ألا وهي إذا ما راعيت الآخرين، فسوف يراعونك أكثر.

تقبل الآخرين

التقبل باختصار هو أن تسمح للآخرين بأن يكونوا أنفسهم بينما تظل أنت أنت. وتقبل الآخرين لا يعني أن تحبهم أو توافق على كل ما يقومون به أو

يقولونه. كل ما عليك أن تجعلهم يشعرون أنك متقبلهم بوضعهم هذا ولا تفترض فيهم أي شيء آخر.

ويقول جون أوين - مدير نقل «إننا جميعًا نعيش في حياة واحدة هناك العديد والعديد من الفرص في هذه الحياة التي قلما يستغلها البشر. وحتى لو كنت ترى أن شخصًا ما لم يغتنم فرصة ما، أو يتصرف بغباء، فإن عليك أن تتقبل منهم هذا السلوك».

والسؤال الذي أطرحه عليك الآن هل تريد أن يعطيك الآخرون القوة التي تبحث عنها؟ إذا ما كنت تريد تحقيق ذلك، إذًا، عليك أن تتذكر واحدًا من أهم قوانين الطبيعة البشرية ألا وهو بنفس الكيل الذي تكيلون به للآخرين يكال لكم وزيادةً ومن هذا المنطلق، فإنك تتقبل ما يقوله الآخرون لتحصل منهم مقابل ذلك على تقبل أكثر.

ويقول جيف كولتار مدير مبيعات بمدينة أوكلاهوما «إذا ما دخلت محلاً ما وخرجت منه دون شراء أي شئ لأن الموظف بالمحل انصرف عنك - فمعنى هذا أنك لم تتقبله بداية وهو الأمر الذي جعله ينصرف عنك».

كيف تكون أكثر تقبلاً للآخرين

التقبل - القدرة على الفصل بين الأشخاص وسلوكهم يعكس نظرة في الحياة نجد فيها الصواب والخطأ لا علاقة لهما ببعضهما.

- لا تلتفت إلى جوانب القصور في الآخرين. تقبل الآخرين على ما هم عليه وليس على ما ينبغي أن يكونوا عليه. انظر إلى تقبل الآخرين على أنه لك وليس عليك.
- كفاك إصرارًا على أن الناس لا بد أن يكونوا كاملين وافين خالين من العيوب.

- لا تفرض مقاييس صارمة يجب على الآخرين الوفاء بها لتتقبلهم.

١٠ . وافق على ما يقوله أو يطلبه الآخرون

إذا كان التقبل معناه السماح للآخرين بأن يكونوا أنفسهم بمعنى أن تقبلهم على ما هم عليه، فإن الموافقة تعني إيجاد في كلام الآخرين شيء ما جيد فتوافق عليه وتبدي استحسانك.

ويقول شانتال باراديسو - مدير شركة زراعية في كاليفورنيا «إنني أدير قسماً يبلغ مجموع العاملين فية ٣ آلاف شخص على مستوى العالم. وأنا لا أعرفهم جميعهم ولكني أحب نسبة كبيرة جداً منهم. ولكن الحب أو عدمه ليس هو المحك، فهناك ميزانية وعلى الشخص أن يؤدي لينال أجره؛ ومن هنا، فإنني أحاول البحث عن نقطة جيدة في سجل كل منهم - حتى ولو كانت ضئيلة جداً لأرحب بها وأكافئهم عليها. وهذا الشيء البسيط يجعل العلاقات بيننا والمشاعر جيدة وإلى الأفضل دوماً.

وأيًا كانت مشاعرك السلبية عامة عن شخص ما، أو عن نفسك شخصياً فهناك شيء واحد على الأقل جيد يمكنك أن توافق عليه. وإن لم تكن مصدقي، فتوقف مع نفسك لثانية واحدة وفكر في نفسك التي هي عدوك اللدود. وفكر في شيء ما - أي شيء - يمكنك أن توافق عليه في شخصيتك وسوف تجد حتماً شيئًا ما يمكنك أن توافق علية وتستحسنه فليس هناك شيء سلبي بنسبة ١٠٠٪ فأيًا كانت سلبية الشخص، فلا شك أنه سيكون فيه حتى ولو ١٪ شيء إيجابي. ومن هنا، فإن ماعليك أن تجد هذا الجانب الإيجابي. وتعبر عن استحسانك وحبك لهذا الجانب. ولا شك، أن هذا الشخص بعدها سيوافق على ما تقولة ويلبي لك ما تريد.

١١ : عبر عن تقديرك للآخرين

أحد أهم الأشياء التي نحتاجها من الآخرين هو الشعور بالقيمة. وهذا ه
ما يدور حوله التقدير. فعندما يقدرك الآخرون، فإنهم يعبرون عن أهميتك
وبذلك فإنهم يرفعون من قيمتك.

ست طرق لتظهر للآخرين أنك تقدرهم

قد تكون عملية تقدير الآخرين سهلة عليك إذا ما كنت فعلاً تقدر وق
الآخرين وترى أنه ثمين مثل وقتك شخصياً- ولا تسمح لنفسك بأن تتأخر علي
وتتركهم في الانتظار.

فإذا كنت من هذه الفئة التي تقدر وقت الآخرين، فسوف يكون من الس
عليك أن تقدر الآخرين. وتقدير الآخرين يعطيهم شعوراً بالرضا عن أنفسه
وسوف يقابلونك بنفس هذا الشعور، فسوف يقدرونك وهو ما سيجعلك تشع
بارتياح ورضا عن نفسك. وها هي ست طرق لتظهر للآخرين أنك تقدرهم

١ - استخدم أسماءهم خلال حديثك معه، ولا تتغاض عن ذلك.

٢ - لا تنظر للآخرين باعتبارات السن والوظيفة والمكان ولكن تعامل مع
كأشخاص - بغض النظر- كبار أم مراهقين، محامين أم ميكانيك
بيض أم سود.

٣ - في مجال العمل أو الحفلات الاجتماعية، ركز على القادة ولكن عليك
تهتم كذلك بباقي الحضور.

٤ - عامل الرجال والنساء معاملة سواء

٥ - لا تنصرف وترحل عندما يتحدث الآخرون.

٦ - التفت إلى الأشياء البسيطة. لاحظ على الشخص قصة الشعر الجدي
أو عيد ميلاده، أو أي مناسبة خاصة به.

فكل هذه الأمور تشعر الآخرين بأنك تراهم على درجة كافية من الأهمية. ونجاحك في ذلك هو مفتاح الوصول إلى قلبهم لتنال ما تريد.

ملخص الوصفات

هيا بنا نستعرض سوياً الإحدى عشرة وصفة التي تحدثنا عنها خلال الفصل كاملاً لتدارك أي نسيان ولنتأكد أنك تعيها جميعاً:-

١ انظر إلى نفسك في المرآة.

٢ اقبل تلك القوة الكائنة داخل قوتك.

٣ ابحث عن خيار «الفوز لكل الأطراف».

٤ استمع.

٥ أسأل أسئلة مفتوحة.

٦ اعترف بأهمية الآخرين.

٧ ألقِ انتباهاً للآخرين.

٨ احترم الآخرين يحترموك.

٩ تقبل الآخرين.

١٠ وافق على ما يقوله ويطلبه الآخرون.

١١: عبر عن تقديرك للآخرين.

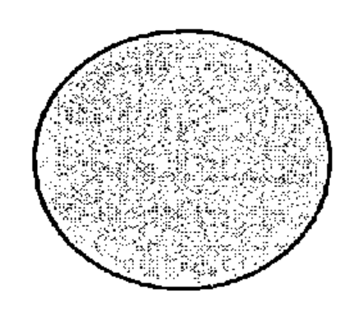
أعتقد الآن أن النقطة التي أحاول إثباتها وإيضاحها قد برزت أمامك وهي أنه لما كنت متفهماً للقوة، حزتها وتملكتها. وهناك فارق كبير بين أن يؤدي لك شخص ما ما تريد لأنه يود القيام به أو القيام بهذا الشيء لأنه مجبر عليه. الضغط على الآخرين ليؤدوا لك ما تريد قد يؤتي ثماره ولكن على مدى قصير جداً

ولمدة محدودة، ففي اللحظة التي ستفقد فيها القدرة على مراقبة كل الأمور، سوف يفسد كل شيء، وسوف تشعر بضعفك.

وعلى الجانب الآخر، فكلما أظهرت للآخرين الجوانب الحقيقية لقوة الشخصية، فسوف يزودونك بالقوة التي تبحث عنها.

فعندما تتيح الفرصة للآخرين ليعبروا عن وجودهم وتوفر لهم نفس المشاعر التي ترغب فيها أنت شخصياً من الاحترام والتقدير والتقبل، فسوف يكون عندك قدرة أكبر على السيطرة على مجريات الأمور وبطريقة بناءة. وهو الأمر الذي لن تستطيع أي طريقة أخرى تحقيقه.

وفي الفصل التالي سوف أوضح لك كيفية استغلال هذا الأساس المتين للنمو الشخصي والذي عليك أن ترفعه وتطوره. ولأن الانطباعات الأولى تدوم، ولن تواتيك فرصة أخرى لتترك انطباعاً جيداً عند الآخرين إذا ما فشلت في ذلك في المرة الأولى، فإنني سوف أرشدك إلى الطرق التي تترك بها انطباعات جيدة عن نفسك لدى الآخرين.



سبع طرق لكي تترك انطباعًا دائمًا وتزيد من قيمتك وأهميتك لدى الآخرين

قال روس بريسكر أحد سكان ادي باكما في واشنطن «هذا ما قالته، جي لين تعالو لقد قطعنا شوطًا طويلاً جدًا معًا».

«إن كل ما فعلته هو أنني ألقيت طرفة بسيطة في التليفون، ولم يكن فيها أي إهانة أو خروج عن المألوف. ولكن مع توتر ليندا بسبب الحالة المرضية التي وصلت لها والدتها فقد أساءت فهمي واعتبرت أن هذا إساءة لمشاعرها. هل يعقل أن يصدر هذا مني أنا ؟ لا أكاد اصدق هذا. ولو كان أحدًا غيرها قال هذا لكنت اعتبرته إهانة، ولكنها ليست كأي أحد. فهي التي غيرت مجرى حياتي منذ أن عرفتها؛ ولذلك فأنا لا أملك إلا أن أحبها. حسنًا. إنني حقًا أحبها وهذه حقيقة لا أستطيع أن أنكرها. وربما لم أكن أشعر بهذا الحب الجارف عندما قابلتها ولكني أستطيع أن أتذكر كل تفاصيل هذه العلاقة من الآن وحتى اللقاء الأول فيما بيننا. وهكذا ساعدتنا الذكريات القديمة على الخروج من هذه الأزمة بسلام».

والمغزى من القصة أن من فضل الله علينا أن الانطباعات الأولى تدوم ولا تُنسى. فها هي الأعوام تمر العام تلو العام منذ أن تقابل روس وليندا للمرة الأولى ومع هذا تأبى ذكريات اللقاء الأول إلا أن تفرض نفسها وتخرج من اللاوعي إلى الوعي. وقد كان لهذه الانطباعات الأولى أثر عاطفي كان له دوره في التغلب على

الزوابع التي هبت على حياة روس وليندا. وقد لا يتذكر روس ما قيل في لقائه الأول مع ليندا ولكنه لن ينسى أبدًا الانطباع الأول الذي تركته فيه ليندا.

وكون أن الانطباعات لها أثر ممتد ولا يقتصر على لحظة قد ينظر إليه البعض على أنه نوع من الفلسفة نحن في غنى عنه. ولكن الحقيقة هي أن في هذا تبسيط للأمور. وأنا أقول هذا لأنك إذا أردت أن تحقق أحلامك فما عليك إلا أن تحرص على ترك انطباعات جيدة عن نفسك لدى الآخرين. وأنا أعرف أن كلامي قد ينظر إليه البعض على أنه هراء لا فائدة فيه ولكنه ليس كذلك. لأن كلامي هذا هو الطريقة المثلى والوحيدة إذا أردت أن تزيد دائمًا من قيمتك وأهميتك لدى الآخرين. ولذلك عليك لكي تصل إلى هذا أن تكون انطباعاتك الأولى إيجابية بالنسبة للآخرين ولكن السؤال الذي يطرح نفسه كيف هذا؟

ما الذي يتطلبه ترك انطباع إيجابي لدى الآخرين

لكي أخبرك شروط ترك الانطباع الإيجابي لدى الآخرين أمامي خيارات فإما أن أحيلك على المكتبات المتخمة بالكتب التي تتناول هذا الموضوع، وإما أن أوفر عليك وقتًا ثمينًا بأن أقول لك إن كل هذه الكتب تبعث برسالة واحدة أساسية. وخلاصة هذه الكتب يمكن أن نضعها في كلمة من ثلاثة حروف هي *أنت*

فالعالم يأخذ وجهة نظره عنك من وجهة النظر التي تراها في نفسك، ونظرتك في نفسك تقوم على قاعدة نفسية واضحة وضوح الشمس، وهي عندما تقابل الآخرين فإن ما تقوله وما لا تقوله وما يبدو منك وما لا يبدو يمهد الطريق لكل ما يأتي بعد ذلك.

فإذا كنت تعتقد أنك شخص خجول أو جبان أو تافه فهذا هو الانطباع الذي ستتركه لدى الآخرين. أما إذا نظرت في نفسك نظرة إيجابية فستنعكس نظرة الناس عليك من هذه النظرة وسينظر الناس إلى الجانب الإيجابي في شخصيتك.

برنامج عملي للتحكم في الانطباعات التي تتركها لدى الآخرين

في هذا الفصل سوف نعرض لك وسائل مجربة وفعالة تساعدك على ترك الانطباع الذي تريده لدى الآخرين والذي يحقق لك ما تريده من الحياة. وعلى مدى ٢٥ عامًا كانت هذه الوسائل موضوع استخدام يومي مما ساعد على اختيار فاعليتها وتنقيحها وتهذيبها من قبل آلاف من المدراء الناجحين في بعض من الشركات الأمريكية العملاقة والتي تأتي على قمة الشركات. وتوسع أعمال هؤلاء المدراء من نواحي الحياة المتعددة يعتمد على خلق جو من النجاح بين الزملاء والعملاء والمجتمع ككل وإذا كانت هذه الطرق قد نجحت وسط هذا التنافس الشرس في محيط الأعمال التجارية فلا شك أنها ستفيدك كثيرًا في المنزل أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية. ولذلك فعندما تطبق هذه الطرق بعزيمة فلا شك أنها ستساعدك على بناء قاعدة من السلطة الشخصية والاحترام اللذين لا بد منهما للقيادة البشرية.

وقبل نهاية هذا الفصل سوف أقدم لك سبع طرق عملية تساعدك على زيادة قيمتك وأهميتك لدى الآخرين. كما سأقدم لك أمثلة واقعية من الحياة يمكنك أن تسير على نهجها والاهتداء بها.

- ومن خلال هذه الطرق سنوضح لك بشكل تدريجي طرقًا مجربة لترك انطباعات جيدة لدى الآخرين من خلال الاحتفاظ بشخصيتك بأن تكون نفسك، حتى إذا كنت شخصية منعزلة أو مترددة أو ببساطة كنت غير متجانس مع الشخص الذي تريد أن تكونه.
- طرق مجربة للتوصل مع الآخرين بشكل أفضل والتقدم في الحياة. أنت لا تزال نفسك!

اجعل هذه الطرق العملية جزءًا من حياتك اليومية. وقم بتطبيقها متى سنحت لك الفرصة وقم بانتظام بتحسينها وتطويرها وسوف تتمتع دائمًا بميزتين عظيمتين وهما –

١ – سوف تتمع بشكل فجائي ودائم بمستوى جذاب من السلطة الشخصية لم تكن تتمتع به من قبل وسواء كنت تطلب صفقة أو علاوة فإنك لا محالة ستدخل إلى قلوب الآخرين وعقولهم وجيوبهم سواء في المنزل أو العمل أو المجتمع ككل.

٢ – سيميل ميزان القوة إلى صالحك وذلك في سعيك لبناء شخصية جديدة وهادفة ولكنها شخصيتك الحقيقية دون تغير أي شيء فيها. وسوف يتحول زمام التحكم في حياتك من قوى خارجية إلى قوتك وثقتك الداخليتين اللتين تلازمانك منذ ولادتك.

كيف تكسب صديقًا مدى الحياة خلال عشر ثوانٍ أو أقل

إنني لأود أن تبدأ في الاستفادة من الطرق العملية التي سأقدمها بأسرع ما يكون. ولكن بادئ ذي بدء ينبغي أن نتفق على أربعة مبادئ أساسية:–

١ – *ليس هناك من يمكنه تجاهل انطباعاته إلا الرهبان.* وعلى أي حال فإن الراهب لا يرى شخصًا واحدًا مرتين. أما نحن فقد نرى الشخص مرات ومرات.

ومن الحقائق الثابتة أن النجاح في العمل لا يرتبط كثيرًا بمهارات العمل بقدر ارتباطه بالانطباعات التي تخلقها في الزملاء والعملاء، ولا بد لأي علاقة صداقة أن تبدأ بمجموعتين من الانطباعات. انطباعاتك وانطباعات الآخر. هذا يبين الجانب الآخر من الأمر، فأنت لن تدخل قلب الشخص الآخر بسبب فشلك في ترك انطباع جيد لديه من المرة الأولى

والأدوار التي تضطلع بها في المجتمع تقوم كلها على الانطباع الذي تغرسه في عقول الأشخاص الذين تتصل بهم.

٢ - *الانطباع يحدث قبل أن تشعر به*. عندما نتقابل مع الآخرين هناك عملية داخلية تحدث في عقولنا. حيث تتبلور لدينا في الحال آراء داخلية غير معلنة عن نوعية الشخص الذي نقابله وقيمه والأهداف التي تحركه وهلم جرًا. وهذه الآراء تكون متعمقة في اللاوعي بما قد يؤدي إلى عدم شعورنا بها.

وذات مرة قال المحامي التياراثبيرن من سان أنطونيو «إلى الآن لا أستطيع تحديد السبب الذي جعلني أمتنع عن مشاركة هيرب سيميل. فعلى الرغم من أنه يحقق نجاحًا باهرًا مع عملائه إلا أنني كلما راودتني نفسي في مشاركته أشعر بأن شيئًا من داخلي يمنعني».

ولا يكاد يمر يوم على أي منا إلا ويسمع شخصًا يقول إنه لا يعرف السبب الذي يجعله لا يحب هذا أو ذاك «وهذا كما تعرف مجرد شعور» وذلك كشعور الثيا فهذا الشعور يقول كثيرًا ويحمل في طياته أكثر فهذا الشعور يقول إنه ذات مرة بذرت في عقل الثيا بذرة عدم ثقة بشأن هيرب. ويدل هذا الشعور أنه متعمق في مشاعر الثيا حتى إنها لا تستطيع أن تسميه. ولا عجب أن تعجز الكلمات عن وصف هذا الشعور.

٣ - *المشاعر المكبوتة تؤدي إلى توتر نفسي*. التوتر لا بد له من تنفيس ونحن ننفس هذا التوتر بطريقة واحدة نسميها «*المشاعر*». وقد يكون هذا الشعور مثل الشعور الذي كلف هيرب عدم تطوير عمله. وأعتقد أن هذا ثمنًا باهظًا دفعه هيرب مقابل الانطباع السيئ الذي تركه لدى لثيا. ولكن هذا هو ما كان.

٤ - *تتبلور التقديرات والتقييمات وتخرج إلى عالم الواقع في الحال.*

تتحكم الانطباعات في مشاعرنا وسلوكنا تجاه الآخرين. فهذه الانطباعات تأتي إلى العقل وتستمر فيه تمامًا كما رأيناها في المرة الأولى...... وذلك حتى إذا كنا أحيانًا لا نستطيع أن نحدد هذه المشاعر بشكل مباشر

- أظهري غضبك وأيًا كانت شخصيتك فلن يعود عليك هذا بنفع أبدًا. حيث سيظل هو يضمر لك شعورًا يسيطر عليه فهناك وفي أعماق أعماقه سيتساءل ماذا كنت من تلك النوعية المتبرمة والتي لا تريد إظهار هذا التبرم.
- اترك انطباعًا جيدًا، انطباعًا يجعلها تتخيل وجود هالة حول رأسك وبهذا ستجد شيئًا رائعًا يحدث....... ويحدث..... ويستمر. ومن هذه الحظة فصاعدًا وحتى عندما يشتد الخطب وتسوء الأحوال بينكما فسيكون فيها جزء تحركه لا شعوريًا الذاكرة الشعورية التي سيتحرك جزء منها لا شعوريًا، والتي يتعمق فيها الانطباع بأنك شخص مخلص وذو مشاعر فياضة.

لن تسنح لك فرصة ثانية لإعطاء الانطباع الأول

إذا كان جوهر الانطباعات التي تخلقها في الآخرين يدوم دون نسيان فهذا يحتم عليك الاهتمام الجاد بهذه الانطباعات منذ البداية، وعندما تظهر للآخرين الثبات في الموقف فإن هذا سيساعدك على فعل ما تريد والتحكم في زمام حياتك.

تعامل بثقة مع الآخرين وتجد منهم الثقة فيك أما إن تعاملت معهم بضعف وبدون شخصية لن تجد منهم احترامًا.

١ ـ لا تحاول أن تبدو شخصاً غير نفسك

بإمكانك وبنسبة ١٠٠٪ أن تصبح الشخص الذي تريد للآخرين أن يروه فيك ولا أقول إنني أعتقد هذا بل إنني متأكد من هذا تمام التأكد. وإنني لأقول هذا لأنني أرى من خلال خبرتي أن الأشخاص الذين يرون أنفسهم يفتقدون السلطة والثقة يجعلون الآخرين دون أن يشعروا يعرفون عن عيوبهم أكثر مما يعرفون عن مزاياهم. ويظل الآخرون يقيمون هذا الشخص طبقًا لهذه العيوب أو نقاط الضعف. والمشكلة هي أنهم لن يروا أيًا من الإيجابيات أو على الأقل لن يروا فيك ما يكفي من إيجابياتك.

وكونك الآن تقرأ هذا الكتاب يجعلني أرى أنك مادمت إنسانًا طبيعيًا فلابد أن يرقد في أغوارك وأعماقك منجم من الذهب عيار ٢٤، وهذا المنجم موجود بداخلك بغض النظر عن من أنت وما إذا كانت نظرتك لنفسك نظرة تحقير. وفي هذا المنجم كل ما تحتاج إليه لكي تيقظ القوة والثقة الكامنتين فيك وتحول حياتك إلى الأحسن وتكسب الاحترام والتقدير اللذين تتوق إليهما. والمنجم أو الكنز الذي أتكلم عنه هنا هو الشخص الذي ستكونه عندما تكون في مصالحة تامة مع نفسك.

والخطوة الأولى هي أن تكتشف وتحرر الجانب الإيجابي الذي يكمن بداخلك ووظيفة هذا الجانب أنه سيغير الانطباعات التي تخلقها في الآخرين. ويختلف هذا عن حالة ما إذا كان عليك أن تبني شخصية جديدة لنفسك من لا شيء. وهذا مالا أريده فكل ما أسعى إليه أن تكون نفسك تمامًا. وتركز أكثر على الجانب الإيجابي من شخصيتك بدلاً من الجانب السلبي.

وأنا أعرف أن عملية الإحياء الذاتي أو البعث الذاتي هي عملية خطيرة مثلها مثل انتزاع خيط من جاكت، بالإشفاق والتوجس والخوف من أن ترى نفسك بوضوح. ولكن صدقني إنك بمجرد أن تأخذ قرارك بأن تكون نفسك بكل ما فيها فسوف تلوم نفسك على التأخر في اتخاذ هذا القرار.

ولو كانت هناك طريقة سهلة لأن تكون نفسك تمامًا لكنت أول من يـ
ولكن هذه الطريقة ليست موجودة. وليس بالإمكان أن تسعى لأن يراك
بشكل جديد من خلال الاستمرار على ما أنت عليه بل لا بد من إظها
الإيجابي من نفسك.

كيف أمكنك أن تجد الجوانب الإيجابية الكامنة وتست

تتلخص فكرة الموضوع هنا في النظر داخل نفسك أن ترى ورب
الأولى - النقاط الإيجابية الكامنة بالإضافة إلى نقاط الضعف التي تظهر
لك، أن تعايش بشكل جديد أشياء عن نفسك ربما كنت تسلم بها من قبل
صفات إيجابية كامنة بداخلك ظلت طويلاً دون استغلال. وأنا أتكلم هنا
قيمك ومعتقداتك وسلوكياتك كي تصل إلى أشياء عن نفسك تحترمها وي
الآخرون ما يجذبهم.

وإليك بعض الأمثلة للنقاط الإيجابية الشخصية التي يكتشفها ا
أنفسهم:

- تقول سيدة في الأربعين من عمرها إنها اندهشت عندما اكتشف
نقاط القوة الكامنة فيها هي «اللياقة التي تدفعك للقيام بالمكالمات ا
والزيارات الصعبة عندما يكون والد أحد الأصدقاء يحتضر».
- أحد المدراء في ميس، بورتلاند كتب يقول «لقد كانت عملية البـ
الذات طريقًا جعلني أدرك أنني أرغب أن تكون لدي القدرة على ا
الآخرين وذلك على الرغم من أنني أبدو للآخرين منعزلاً».
- في عشاء عائلي قام ابن أخ لأحد الأصدقاء - وهو طفل لم يتجاو
عشر من عمره خجول بطبيعته - بإلقاء نظرة داخل المنزل وانتهى
قائلاً «إن أفضل شيء في حياتي هو أنني بارع في التعامل مـ
والقطط».

والخلاصة إنه بصرف النظر عن من أنت، فليس هناك إلا طريقة واحدة لـ إلى الكنز الكامن بداخلك. فليس بإمكانك أن تختلق نفسك أو تدعيها أو بها. وليس بإمكانك أن تدفع شخصًا آخر أن يمثلها نيابة عنك. وليس هناك مختصر لتحقيق هذا. فالأمر كله مردود إليك وحدك. والأمر هنا كما مثله المشهور أن التمثال الذي أنحته موجود بالفعل في الصخر. ولكن النحات يقوم تويره بقدر مايقوم بتحريره وإخراجه من الصخر.

وقد يقول قائل إن هذا أمر صعب. ولكنه لن يكون الأمر كذلك إذا اتبعت ات العملية التي سأقدمها في الفصل التالي وبغض النظر عن صعوبة هذه ات أو سهولتها إلا أن هناك شيئًا أكيدًا وهو أن النتائج الإيجابية تستحق ما يها من مجهود

وهذا مساعد إنتاج تليفزيوني يدعى مارجروت يقول «إنني لم أتخيل حتى في ي أن أحقق أي نجاح عندما أكون نفسي، وقد اعتدت ألاّ أحب نفسي كثيرًا. أجزاء من شخصيتي لا أحبها حتى الآن. ولكنني اكتشفت أشياء أخرى عن يتي مختلفة تمامًا، أشياء احترمها في نفسي وتدفع الآخرين إلى احترامي. كم هو مريح ألاّ أجعل الآخرين يعتقدون أنني شخصية غير شخصيتي يقية مما يتطلب مني بعد ذلك أن أبذل جهدًا غير عادي لكي أكون هذه صية التي ليست أنا في الوقت الذي تكون فيه شخصيتي فيها من الإيجابيات

فكر جيدًا في كلام مارجروت. فهذه الكلمات تبرهن على أهمية أن يكون ص نفسه وتكون الحياة أفضل وأنجح عندما يكون الشخص نفسه لا عندما ع الأشخاص الآخرين ليقودهم إلى النظر إليه على أنه شخصية غير سيته.

والبحث في أغوار النفس أو رؤية نفسك بشكل مختلف يساعدك على أن تكتشف الجوانب الإيجابية في حياتك لتستفيد من الفرص التي تقدمها لك الحياة. فكِّر في أن تأخذ قرارًا بأن تكون نفسك كخطوة أولى لتحقيق أحلامك. وهذا حلم وهو أمر مهم. فلن تستطيع تحقيق أحلامك إذا لم تحلم أولاً بتحقيق حلمك.

وقد كتب جيمز كاش بيني مؤسس سلسلة ميركانتايل قائلاً «أعطني كاتب مخزن لديه رؤية صادقة لنفسه أعطيك شخصًا قادرًا على صنع تاريخ. ومن ناحية أخرى أعطني شخصًا قادرًا على صنع تاريخ ولكن دون رؤية صادقة لنفسه أعطيك كاتب مخزن».

٢ : حدد شخصيتك الحقيقية وأعطها الفرصة للظهور

ولقد أعددت تمرينًا شاقًا وفي نفس الوقت ممتعًا ليساعدك على معرفة وتحرير الجوانب الإيجابية في حياتك التي توسع أفاق حياتك وتجذب الآخرين إليك.

وينقسم الجدول الآتي إلى قسمين. نقاط الضعف ونقاط القوة. وتحت كل عنصر ستجد خمس خانات. وهذه هي الأماكن التي ستتعامل معها. وعليك أن تكتب خمسًا من أكبر نقاط القوة لديك تحت عنصر نقاط القوة، وخمسًا من أكبر نقاط الضعف تحت عنصر نقاط الضعف. والخلاصة أن عليك ألاّ تضع نقطة ضعف إلا ومعها نقطة قوة تحترمها في نفسك. وبمجرد أن تنتهي من كتابة الجدول سنقوم بمناقشة النتائج.

نقاط الضعف	نقاط القوة

والهدف من التمرين أن أوضح لك أنه بجانب نقاط الضعف الواضحة فيك هناك أيضًا جوانب قوة كامنة فيك سواء اخترت أن تستغلها أم لا.

وفي الوصفة الثالثة سأوضح لك عزيزي القارئ كيف تستخدم نقاط القوة التي لديك والتي اكتشفتها للتو لكسب أصدقاء جدد والتأثير على الآخرين وعندما تكرر هذا التدريب في المستقبل فلا تندهش عندما ترى أنك كتبت أشياء مختلفة. فهذا أمر طبيعي للغاية لاختلاف الوقت واختلاف الظروف والأحداث.

٣: تكلم عن شخصيتك من منظور ما يريده الآخرون

من الحقائق الثابتة أنهم يستمعون إلى أنفسهم أكثر مما يستمعون إليك أو إلى شخص آخر. وهذا سببه أن أفعال الناس أساسها المصالح الشخصية. وهذه الفكرة قديمة جدًا. ولتتذكر دائمًا هذه الحكمة عندما لا يرتبط ما تقوله بمصالح الآخرين فلن يستمع الآخرون لما تقوله.

ونحن دائمًا ما نضع الأمور في مصفاة حاجاتنا وهذا يعني أنك إذا حددت نقاط ضعفك وعرضتها من منظور احتياجات الآخرين؛ بأن ننظر إلى الأمور من زاويتهم بالإضافة إلى زاويتك – فإنهم ولا شك سيرونك كما تحبهم أن يروك.

الأساسيات العشرة التي يحتاج إليها الجميع

يرى علماء النفس أن هناك عشرة دوافع أساسية هي التي تحرك جميع الأشخاص على الدوام. كما يرون أن الحاجة للسلطة والشعور بالأهمية هما أكثر هذه الدوافع تأثيرًا على الإنسان. وهذا يعني أن بإمكانك في كل وقت تقريبًا أن تحور نقاط القوة لديك لتتفق مع حاجة الآخرين للشعور بالدفعة. ومع هذا فالنفس البشرية لها حاجات أخرى تتعدى حدود السلطة والشعور بالأهمية وإليك الحاجات العشرة الأساسية التي تحرك الناس سواء مجتمعة أو كل على حدة:–

١ – *العاطفة* – الرغبة في التملك
٢ – *الأنا* – شعور بالاعتزاز الشخصي
٣ – *الاحترام* – الرغبة في محبة الآخرين
٤ – *التفوق* – الحاجة للفوز
٥ – *الجشع* – الرغبة في الحصول على أكثر من النصيب العادل
٦ – *الحرية* – الرغبة الشديدة في تحكم الشخص في مصيره
٧ – *السلطة* – الرغبة في السمو
٨ – *الخصوصية* – الرغبة في حماية الحيز الشخصي
٩ – *التقدير* – الرغبة في شعور الشخص بأهميته
١٠– *الأمان* – الرغبة في الحماية من التهديدات

وعندما تفهم الحاجات الداخلية التي تدفع الآخرين إلى التفكير بشكل معين هنا يمكنك أن تضع نفسك في وضع إيجابي. فكل ما عليك هو أن تنظر إلى نقاط القوة لديك من منظور احتياجات الآخرين وبعد ذلك وبناءً على ما ترى اعرض شخصيتك الحقيقية بالشكل الذي يريدون أن يسمعوه. وهذا سيساعدهم كثيرًا على أن يروك بالصورة الإيجابية التي تريدهم أن يروك من خلالها

يقول جي وو يوم من شركة نورفولك «لقد نالت نيلي فوريش على مركز أفضل بائع في الشركة ونحن نعمل في مجال صناعة ألعاب الملاهي ولذلك فنحن بحاجة إلى بائعين ثقة ويعتمد عليهم – أشخاص لديهم الرغبة في العمل المتواصل. وفي المرة الأولى التي زارتني فيها أخبرتني أن ٩٠٪ من مبيعاتها لعملاء تقوم بزيارتهم على مدى عامين أو أكثر. ولكم أنا سعيد أنني وضعت قدمها على هذا الطريق. وقد كان هذا منذ أربع سنوات، أما الآن فهي واحدة من أكبر خمسين بائعًا حصولاً على مبيعات الشركة».

اختبار ذاتي : كيف يمكن أن تكون الشخص الذي نحلم به

الهدف من هذا التمرين أن أوضح لك كم هو سهل أن تقوم باستخدام العناصر الإيجابية التي تكتشفها في نفسك لتزيد من قيمتك وأهميتك لدى الآخرين.

ولكي تستمر في هذا التمرين يجب أن يكون لديك قائمة بأكبر خمس نقاط قوة لديك. وعندما تكون لديك هذه القائمة أريدك أن تقرأ المواقف العشر التي سأذكرها بعد ذلك.

وفي كل موقف من المواقف تخيل نفسك في المقابلة ومع نهاية كل سيناريو سوف أطلب منك أن تحدد أمرين: الأول ما هي حاجة الشخص الآخر كما تراها أنت. والثاني كيف يمكن أن تربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك وبين هذه الحاجة. وإليك هذا المثال السريع يشرح ما أريده

دعيت لإجراء مقابلة شخصية مع المهندس المعماري كليفتون وجنر الذي تظهر أعماله الرائدة بشكل دائم في الصحف القومية والتليفزيون. وكان وجنر يريد تعيين مدير لمكتبه. وعندما دخلت مكتبه أخذ ينقب ويفتش في الحاجيات الموجودة على المكتب ثم أردف قائلاً «بإمكاني أن أتذكر تفاصيل المباني التي صممتها منذ عشرين سنة ولكنني لا يمكنني تذكر المكان الذي وضعت فيه مفاتيحي».

ومن خلال المقابلة انتهيت إلى أنه بالرغم من حجم الإبداع الذي يتمتع به كلقب إلا أنه كالبالونة المليئة بالهليوم والتي بحاجة إلى أن تشد بخيط حتى لا تطير بعيدًا. ولا بد أن تكون أنت هذا الخيط بالنسبة لكليف.

قم باختيار نقاط القوة التي تتمتع بها وحاول أن تربطها بحاجة كليف إلى دعم عملي وجاد وذلك خلال المقابلة – ويمكن أن تظهر له

١ – الصبر (لكم أشعر براحة أن أنتهي من مشروع يستغرق إنجازه عامين).

٢ – الاهتمام بالتعامل (هل هذه هي مفاتيحك؟).

٣ - *القدرة على الاعتناء بالآخرين - نشاطات المساعدة والإسعاف والرعاية (أعتقد أنك لن تقابل من هو مثلي في كتابة تقارير سير العمل للمكتب).*

وأثناء قيامك بالتمرين تذكر أنه ليس هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة وأنه ليس هناك إطار زمني معين وكل ما عليك هو أن تقرأ كل مقالة وتحدد في عقلك الحاجة التي ستعتمد عليها وكيف يمكنك ربط إحدى نقاط القوة لديك بهذه الحاجة. وهذا هو كل ما في الأمر. وسوف نناقش الآثار المترتبة على إجاباتك عندما تنتهي من قراءة التمرين.

١ - *في إحدى حفلات الزفاف في العائلة شاهدت فتاة رائعة تدعى جون برجولد وهي فتاة ذات طول فارع وقوام رشيق وشعر فضي تنظر إلى الجميع نظرات ترحاب ومودة. وأنت تشعر بتردد في مبادرة مثل هذه الفتاة الجميلة بالحوار ولكن الفكرة اختمرت في ذهنك. وبينما أنت تقترب منها لتبدأ معها حوارًا تناهى إلى مسامعك حديثها إلى شخص بجوارها وهي تقول «أعتقد أن الخطأ في المحاولة والتجربة أفضل من التزام المرء بروتين معين».*

أ - حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام جون.

ب - اربط بين واحدة أو أكثر من إيجابياتك بالحاجة التي لاحظتها في جون.

٢ - *في إحدى ندوات التدريب التي تضم عاملين من المناصب المختلفة جاء جلوسك بجوار هارفي فورست مان. وقد بدا لك هذا الشخص من النوعية التي تحب أن تعرفها. وجدت أن تسأل قائد الندوة السيد فورست كان ماذا سيفعل عندما يتقرب من الآخرين وهل سيفصل الموضوعية أو الذاتية؟ فأجاب «أعتقد أن الموضوعية دائمًا تكون أفضل فهي تعطي الجميع فرصًا متساوية».*

أ – جدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من كلام هارقي.

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة فيك بالحاجة الأساسية التي لاحظتها فيه.

٣ – *في اجتماع لمجلس إدارة دوري البيسبول للأطفال جاء جلوسك بجوار إحدى الأمهات وقد أثار هذه الأم إلى حد كبير السياسة القاسية التي انتهجها بعض المدراء في اللعبة – الإنضباط والتدريب والتمرين وسمعت هذه السيدة تهمس إلى جارك قائلة «الأطفال دائمًا ما يخطئون – وأعتقد أن من الخطأ أن تتعامل مع أطفال لم يتجاوزوا التاسعة بهذا القدر من النقد».*

أ – جدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام الأم

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة فيك والحاجة الأساسية التي لاحظتها فيها.

٤ – *بعد أن استغرق الأمر أربعة أشهر للحصول على موعد مع المشتري مينارد ميللر. وافتتح ميللر الاجتماع قائلاً «لقد أخطأ الموظف الذي اتصل بي آخر مرة. حيث إنه لم يخبرني أن هناك مشكلة. وأنا لا أحب المشاكل ولا المفاجآت.*

أ – حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام ميللر.

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها فيه.

٥ – *بينما أنت واقف أمام خزينة أحد المحلات منتظرًا دورك في الدفع لاحظت أن السيدة التي تقف أمامك مباشرة تنظر في عربة التسوق التي معك وكانت هذه العربة مليئة بأكياس البطاطس والمكرونة والمياه المعدنية. أما عربتها هي فكانت مليئة بالأطعمة المحفوظة والمشروبات المهدرجة الخالية من الكحول المستخدمة في الأنظمة الغذائية الخاصة وبعد ذلك صاحب هذه السيدة في دهشة «يا إلهي يبدو أن ذوقي يختلف عنك تمامًا. أتمنى أنني لم أكن متهورة في الشراء».*

أ – حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من كلام هذه السيدة.

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها فيها.

٦ – *إنه اليوم الأول لك في العمل ويقوم أحد الزملاء الذي تعرفه لأول مرة بإطلاعك على العمل ثم قال لك «تعالَ هنا فالإدارة لا تهتم بالوقت بقدر ما تهتم بالنتائج».*

أ – حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام الزميل.

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها فيه.

٧ – *بينما أنت تقود سيارتك في طريق العودة وإذا بك تجد مقطورة كبيرة أمامك تسير بسرعة تكفي لقطع بعض الأميال ولكنها تبعث على الملل الشديد ثم توقف سائق المقطورة في إحدى محطات الاستراحة وتبعته أنت. وبمجرد أن انتهيت من عشائك ودفعت الفاتورة سمعت هذا السائق يقول «إنني لم أرَ مراقبة رادار بهذا الشكل طول عملي على هذا الطريق على مدى ٢١ عامًا وهذا ليس عدلاً – فأنا لست لصًا وكل ما أريده هو أن أسعى لرزقي».*

أ – حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام السائق.

ب – اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها فيه.

٨ – *طلب منك أن تشرف على اجتماع لإحدى لجان التوجيه، وفي الاجتماع أخذ رئيس اللجنة يشرح للوافدين الجدد قائلاً «إننا نحاول أن تكون قرارتنا قائمة على الاجتماع ولذلك فنحن نقوم بعملية التصويت مرتين. الأولى يتم من خلالها تحديد الموقف الذي سنتخذه والثانية لإعطاء الفرصة لكل شخص لأن ينضم للأغلبية».*

أ – حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام رئيس اللجنة.

ب - اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها في كلام رئيس اللجنة.

٩ - *الكافيتيريا مزدحمة على غير العادة. وليس هناك كرسي واحد خالٍ على مائدة صغيرة في أحد أركان الكافيتيريا ثم طلبت من الذي يشغل المنضدة عما إذا كان بإمكانك الجلوس فأجابك قائلاً «بالطبع، لكم أحب المفاجآت».*

أ - حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من كلام الشخص الذي يشغل المائدة.

ب - اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها في كلام رئيس اللجنة.

١٠ - *تم تفويض أحد الموظفين بالعلاقات العامة لتحرير مقالتك التي ستنشر في الرسالة الإخبارية الخاصة بالشركة وقال لك هذا الموظف «سيسعدني كثيرًا إذا استطعت أن تعطي القارئ قليلاً من الحقائق ومزيدًا من الأمثلة عن التطبيق العملي للأفكار.*

أ - حدد الحاجة الأساسية التي ظهرت من خلال كلام موظف العلاقات العامة.

ب - اربط بين واحدة أو أكثر من نقاط القوة لديك والحاجة الأساسية التي لاحظتها.

ما هي مدلولات إجاباتك

ليس الهدف من هذا التدريب أن تعرف كم عدد الإجابات الصحيحة التي تتوصل إليها وذلك لأنه ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة. وإنما هدفنا أن نوضح لك أنه أيًا كان الأشخاص الذين تقابلهم يوميًا. فإن إقناعهم بقيمتك أمر سهل مثله تمامًا مثل إقناع نفسك بأنك مهم، وذلك عندما تفكر في نفسك بشكل يفهمه الآخرون ويتفاعلون معه.

ولكي تستفيد أكثر من هذا التمرين، أول اهتمامًا خاصًا لمن تقابلهم بشكل يومي سواء كانوا غرباء أم أصدقاء. وحاول أن تفكر كيف يمكن لشيء فيك أن يرضي شيئًا فيهم. وبمرور الوقت سوف تجد أن عملية تحديد احتياجات الناس والتفاعل معها بشكل مناسب أصبحت تتم بشكل آلي وهذا هو السر في زيادة قيمتك وأهميتك لدى الآخرين وبشكل ثابت.

٤ : لا تكن ضحية لضحايا

السبب الأساسي وراء فشل حوالي ٨٠٪ من الناس في زيادة قيمتهم وأهميتهم لدى الناس في المنزل أو العمل هو أنهم لا يتفاعلون بالشكل الأمثل مع الآخرين.

وطريقة التفاعل أو التواصل هي في جوهرها استجابة مكتسبة وسواء كنت والدًا أو طفلاً أو مشرفًا أو مديرًا أو سكرتيرًا أو بوابًا أو محامي عمل أو عاملاً في مجال الصحة العقلية، فإن مما لا شك فيه أن أكثر من أثَّر في تعليمك هم الذين قاموا بتربيتك. وأرجو أن تلاحظ أن هؤلاء أنفسهم قد يكونون نماذج سيئة للتواصل الفعال. وبالطبع فإن هؤلاء بدورهم تعلموا من آبائهم والذين كانوا أيضًا نماذج سيئة للتفاعل وهم جزء ولذلك فإن نفس الطرق التي نتفاعل من خلالها توضح أننا ضحايا لضحايا الضحايا. وهذا يفسر بشكل كبير سر تأصل عادات عدم الحيلة والعجز بشكل كبير في بعض العائلات حتى إنه من الممكن اعتبار هذا جزءًا من الحمض المسؤول عن حمل المعلومات الوراثية في الخلية.

يقول روث فورن شيل أحد المقاولين في مدينة فينكس «لم يقصد أبي أو أمي أن يجعلاني عاجزًا عن التواصل مع الآخرين. وقد حاولا جهدهما في تعليمي ما كانوا يرونه صالحًا. ولكن الزمن لا يستقر على حال فما كان صالحًا لهم ليس صالحًا لي الآن وهذا أصعب ما في الأمر».

وإنني لاستشعر في تجربة روث تحذيرًا من مخاطر الحياة البديلة.

فبدلاً من أن تكون أنت الفاعل في أي موقف تكون صاحب رد الفعل، وبدلاً من أن تأتي إلي لقاء بعقلية متفتحة تنظر إلى الحياة من خلال موروث المفاهيم القديمة.

وبدلاً من أن تستمع بعينيك وأذنيك لتفهم جيدًا ما يقوله الآخرون وما يشعرونه أو يعايشونه فأنت تشوه الواقع بتركك الأمور دون نظر فيها وذلك من خلال تصفيتها في مصفاة المفاهيم اللاشعورية التي اكتسبتها من الآباء. وهذا يشبه إلى حد كبير محاولة الاستماع إلى حفل موسيقي من خلال وضع سدادات في الأذن.

وبدلاً من التقمص الذي يمكنك من إصدار استجابات حساسة وذاتية فأنت تلجأ إلى تكرار ما يفعله الآخرون.

وحتى لا نبتعد عن النقطة الأساسية للموضوع دعني أعطيك هذا المثال لتوضيح ما أريد:

هي لقد علمت لتوي أنني مصابة بالسرطان. كما صدمت إحدى السيارات كلبي ويقول الطبيب البيطري إنه لن ينجو من هذه الحادثة. إن قلبي يكاد يتحطم، والأسواق تنهار وأنا الآن مفلسة.

هو لا بأس ياعزيزتي. هل تذكرتي أن تحضري لي القميص من الدولاب؟

هل فهمت الفكرة فرد فعل الرجل هنا يبدو لا ضررقيه، ولكن هل كنت ستفكر في الأمر بهذا الشكل لو كنت مكانها؟ إنني أتشكك في هذا ولدي سببي الوجيه لهذا، وذلك أن هذه الإجابة تبدو حادة كما أنها تبدد أي فرصة لبناء تواصل مثمر حتى قبل أن يبدأ. كما أنها تهدم أي احتمال للتلاقي العقلي الصادق بين أي شخصين والذي يمثل أساسًا لأي علاقة صحيحة كانت أو ستكون.

وأيًا كان الشعور الذي نشعر به وحده أو عزله أو الشعور بعدم فهم الآخرين أو المشاكل العائلية أو ضعف الأداء في العمل أو عدم الرضا أو الضغط النفسي

فبغض النظر عن الاسم فإن معنى أن تكون ضحية هو أن تكون عاجزًا بلا حول ولا قوة.

وليس معنى أنك عشت جزءًا من حياتك ضحية لضحايا أنه لا يمكن تغيير الأمور إلى الأحسن. بل إن هذا أمر ممكن وسوف أخبرك بالسبب وراء هذا. ومن خلال التجربة والتحليل النفسي للشخصية البشرية يتضح لنا أن التكلم والاستماع – التواصل مع الآخرين – ليس أمرًا وراثيًا يمكن أن يكون لديك أولاً وفي الحقيقة فإن عملية التواصل ليست هكذا البتة.

ومن الحقائق العملية الثابتة أن الاستجابات التي اكتسبتها في حياتك يمكن أن تستبدل باكتساب نوع آخر من الاستجابات واستبدال العادات القديمة السيئة بأخرى جيدة لن يكلفك من التعب إلا كما يكلفك تدريب جسمك على فعل شيء ما ومع هذا فمن الناس من يرى أن تغيير الطريقة التي يتعامل بها مع الآخرين أمر مستحيل أو أن هذا قد يعرضهم لمخاطر هم في غنى عنها أو أنهم عندما يحاولون هذا فإنهم يصابون بالارتباك.

وأنا أرى أن هؤلاء الأشخاص مخطئون تمامًا. فأنا أرى أنه من الممكن أن تغير من طريقة تعاملك مع الآخرين وتحسن من حياتك وذلك دون أن تغير من شخصيتك. ولست بهذا أعنى أن تغيير العادات الموروثة التي تحدد أسلوب تعاملك مع الآخرين أمر سهل على أية حال فليس الأمر كذلك. ولكن يجب أن تكون مدركًا أن أمور الحياة اليومية لملايين البشر توضح لنا أن الوصول إلى التغيير المطلوب أمر ممكن. ففي جميع أرجاء البلاد هناك أشخاص مثلك يضطلعون بمسئولية حياتهم من خلال الاهتمام بأسلوب تعاملهم مع الآخرين.

وهذا بيتس وايلدمان أحد سكان أوهيو، كولمبوس يقول «لقد سئمت من أن أعيش حياتي على غرار ما كان يعيشه آبائي. وهذا ما يعني أنني أشعر أ

بمقدوري أن أبدأ في التعامل مع الآخرين وأخذ قرارات بشأن الحياة بدلاً من السير بشكل آلي على ما سار عليه السابقون».

وما يريد بيتس أن يقوله هو أن معنى أن تكون ضحية هو أن تحرم نفسك من حرية اختيار الأسلوب الذي تعيش به حياتك. وبدلاً من هذا نرتضي بحياة العجز المليئة بالقيود الخانقة فنحن نعيش حياة تقليدية وعفا عليها الزمن والتي ليست حياتنا نحن بل حياة أناس آخرين.

والوصفة العملية التي سنقدمها سوف توفر لك ثلاث طرق ذات فائدة مباشرة لتحسين أسلوب تعاملك مع الآخرين وذلك من خلال الاحتفاظ بشخصيتك كما هي.

د - حتى يكون الاستماع تواصلاً حقيقياً يجب أن يكون استماعك بكل ما تعنيه الكلمة

إننا نلجأ إلى تكرار عادات الاستماع التي علمنا إياها آباؤنا لأننا لم نجد أحداً يعلمنا أسلوباً في الاستماع يساعد على زيادة التفاهم فيما بين الناس.

تقول زينا ميدفيد موظفة بشركة بترول بمدينة هوستون «قد ينظر إليك أبي بشكل مباشر إلا أن شيئًا يجعلك تشعر أنه لا يعيرك أي اهتمام أما أمي فهي تتظاهر بالإنصات ولكنها في الحقيقة تفكر فيما ستقوله عندما تسنح لها أول فرصة لمقاطعتي في الكلام».

وهذه العادات وغيرها من عادات الاستماع السيئة تدفع بعض المغرورين إلى تعريف المحادثة بأنها تدريب تنافسي يكون أول من يلتقط نفسه فيه هو المستمع.

وهناك أعراض للإنصات السيئ مثل أن تتجول بناظريك في المكان أثناء الاستماع، أو أن تقوم بتحريك أصابعك بملل، مقاطعة المستمع، وطرح الأسئلة الكثيرة. فإذا كان لديك أي من هذه الأعراض فمن فضلك استمر في قراءة هذا الكتاب. ومثل هذه الأعراض من المؤكد أنها سبب في عدم قدرتك على بناء علاقات تكون بمثابة أساس للسلطة الشخصية.

أفضل أربع طرق للاستماع الجيد

عندما تصل لمرحلة تتحول فيها الطرق الأربعة الآتية إلى سلوك يومي في تعاملاتك مع الآخرين فسوف يؤدي ذلك بك إلى الاستماع للآخرين بطريقة تحثهم وتحفزهم على الإفصاح عما بداخلهم.

١ - يجب *أن تركز بشكل مكثف على الشخص الآخر*. انقل إلى الشخص الآخر هذا التركيز من خلال التواصل بالعين والاستمرار على هذا خلال ٦٠-٧٠٪ من وقت اللقاء مل ناحية الشخص الآخر وأظهر على وجهك علامات التركيز، لا تحرك رأسك ولا جسمك وألزمهما الاسترخاء وليكن أسلوبك في إدارة دفة الحور من خلال عدم التلفظ بشيء.

٢ - يجب *أن يكون تركيزك على ما يقولون وليس على التفكير في الرد على ما يقولون*. لا تقاطع. ولا تقفز إلى استنتاجات ولا تتكلم حتى تتأكد من أن الشخص الآخر قد أنهى كل ما لديه.

٣ - يجب *ألاّ تطرح كثيرًا من الأسئلة*. الأسئلة المتكررة تعوق سير الحوار وإلى جانب هذا فليس هناك ما يدعو إلى هذه الأسئلة طالما أن تركيزك الأساسي على فهم ما يقال لا على محاولة الرد على ما يقال.

٤ - *كن على وعي بالإشارات ولغة الجسد*. إن مثل هذه الإشارات والتلميحات التي سوف ندرسها في الوصفة العملية التالية هي التي توضح صدق المتكلم أو عدم صدقه فيما يقول. وهذا يجعل ردود أفعالك سليمة وقائمة على معرفة.

والإنصات السليم يمكنك من فهم الناس سريعًا بحيث تتمكن من إعطائهم ما يريدون: الحقائق، الموضوع بأكمله، ومشاعرك وآراؤك بالإضافة إلى التوضيحات والأمثلة أو مزايا وعيوب موقف ما.

٦: استمع بعينك وتصرف بناءً على ما ترى

منذ أن غوى الشيطان حواء بكلامه ثبت أن الكلام ما هو إلا قناع لإخفاء الحقائق. أما لغة الجسد فهي لا تكذب.

وفي معرض قراءتك للكتاب سوف تجد أننا خصصنا فصلاً للحديث عن موضوع لغة الجسد لأهميته الكبرى وإليك ملخصاً لما ورد في ذلك الفصل.

من الحقائق العلمية الثابتة أن تعبيرات الوجه ودرجة الصوت والتلميحات ووضع الجسم كل هذه قنوات للتعبير الصادق عن حقيقة ما يدور بداخل الشخص ويقول دكتور ديتروا أستاذ علم النفس «أرى أن أكثر تواصل البشر مع بعضهم البعض يحدث من خلال لغة الجسد أكثر مما يحدث من خلال الكلام. وربما يكون ما يقرب من ٦٠٪ أو ٧٠٪ من الفهم يحدث من خلال البصر. وكما تعرف فإننا دائمًا ما نتعلم بعض الحركات الجسدية ونتناقلها فيما بيننا وغالبًا ما يكون هذا دون وعي».

أجل فحركات الجسم أكثر دويًا من الكلمات. وعندما تحدد أعراض الاستماع السيئ وتتعلم كيف تستمع بعينك وتتصرف بناءً على ما ترى فسوف يساعدك هذا على أن تسمع المزيد والمزيد حتى الأشياء التي يود الناس إخفاءها.

كيف تفهم لغة الجسد وتستخدمها

إليك أربع خطوات لا بد منها لإتقان لغة الجسد

١ – ركز على العلامات الأساسية. توضح تعبيرات مشاعر المتكلم بكل دقة فتقطيب الحاجب مثلاً يوضح أن ما تقوله قد أثار علامات استفهام لدى المستمع. ومن العلامات المهمة أيضًا نغمة الصوت وإيقاعه. فالإيقاع البطئ يدل على ملل المستمع أما الإيقاع السريع ذو النغمة المرتفعة فيدل على شعور المستمع بالمفاجأة، كما أن وضع الجسم والإشارات

والحركات من قنوات إظهار ما بداخل الإنسان ولنأخذ مثلاً المصافحة بعنف؛ فهذه تدل على العدوانية وعندما يميل شخص ما نحوك بشكل لا شعوري فهذا يدل على اهتمامه بما تقول.

٢ – ابحث عن التناقض عندما يكون هناك تناقض بين تعبيرات الجسم والكلمات يكون كلتا الرسالتين مهمتين سواء الرسالة اللفظية أو الكلامية. وذلك لأن الكلمات تخبرك بما يدور في عقل المستمع أم إشارات الجسم فتخبرك بما يدور في قلبه وهذا مقياس أدق لتقييم عملية التواصل. ولذلك عليك أن تركز انتباهك على وضع قدم الشخص الآخر وهو يتحدث فعندما تكون قدمه في اتجاهك مباشرة فهذا يدعوك لافتراض أن هذا الشخص يشعر بالراحة والاهتمام. أما إذا كانت غير ذلك فهذا يعني أن عقولهم ليست معك.

٣ – أول عناية خاصة بحركة العين. وللعين حركات كثيرة فهي تدمع وتطرف وتحملق وغير ذلك الكثير. والمهم أن العين بحركاتها الشعورية واللاشعورية تخبرك بما لا تخبرك به الكلمات وعندما تراقب بعناية عيون الآخرين يمكنك أن تعرف الانطباع الذي تتركه في الآخرين فمثلاً عليك أن تنتبه جيداً عندما تطرف العين بشكل سريع فهذا يدل على أن رسالتك لم تصل إلى الشخص الآخر ولكي تخلق جواً من الألفة فلا بد أن تتقابل عينك مع عيني الشخص الآخر خلال ٦٠ إلى ٧٠٪ من الوقت أما إذا زادت النسبة عن هذا فقد تفهم نظراتك على أنها نوع من التحدي. وإذا قلت فهذا قد يشير إلى أن لديك شيئًا تخفيه.

٤ – افحص اللبس والهندام والبيئة يعرف الآخرون عنا الكثير من خلال مظهرنا. فالمظهر يخبر الآخرين من نحن وأين نقف وما هي نظرتنا لأنفسنا وإذا كنت تعتقد أنه لا ينبغي أن تحكم على الشخص من خلال

هذه المقاييس إلا أن هذه الأشياء تقول عنك الكثير. فالألوان الزاهية مثلاً توحي بالشباب والحيوية أما الألوان القاتمة فتوحي بالحزن والكآبة والمكتب غير المنظم لا يعني بالضرورة تفكيرًا غير منظم إلا أنه قد يشير إلى وجود قصور في إدارة الوقت، وتسريحة الشعر والمجوهرات واللبس والأثاث كل هذا يساعدنا على فهم الأشخاص الذين نرتبط بهم.

٧. تقمص

في أول مقابلة تالية لك مع شخص ما أريدك أن تتخيل كيف سيبدو الأمر إذا قمت بتقليد هذا الشخص في أقواله وأفعاله وتصرفاته. وأرجو ألاّ تسئ فهمي فليس مقصدي هنا أن عليك أن توافق على أي شيء فعليك أن توافق أو تدين أعمالهم ولا حتى تتعاطف معها. وكل ما عليك الآن هو أن تستشعر كيف سيكون الأمر عندما تقول ما يقولون.

ويقول سيفلس باولين والذي يدير إحدى محطات الإذاعة المؤقتة في شيكاغو «عندما أرى الناس كما يرون أنفسهم وأرى الحياة من منظورهم فهذا يساعدني على معرفة الأشياء المهمة بالنسبة لهم وهذا بدوره يساعدني على تكييف أفكاري بحيث تتفق مع أفكارهم».

كيف تقوم بعملية التقمص بشكل سريع

مهارة التقمص تعني أن تكون على وعي بالسمات الشخصية التي تجعل الشخص الآخر آخر وليس نسخة منك. وترجع أهمية هذه المهارة إلى أنها تجعلك ترى الأشياء من منظور الآخرين ومن منظورك أنت أيضًا. وعندما تعرف هذا يكون بمقدورك أن تصيغ كلامك بما يتفق مع حاجاتك وحاجات الآخرين.

والتقمص هو مهارة ليس من الصعب تنميتها. وكل ما عليك هو أن تسأل نفسك بعض الأسئلة التوضيحية. والغرض هنا هو أن تعرف أولاً الحاجات التي

تدفعهم إلى فعل ما يفعلون وثانيًا أن تعرض أفكارك بناء على هذا الأساس. وإليك أمثلة لهذه الأسئلة التوضيحية وآمل أن تساعدك هذه الأسئلة في شحذ قريحتك والتوصل إلى أسئلة أخرى جيدة.

- ما هي الدوافع التي تحركهم؟
  - هل يهتمون أكثر بالمظهر أم الجوهر؟
  - هل يستمتعون بحياتهم أم أنهم يعيشون حياة صعبة؟
  - ماذا يحبون وماذا يكرهون؟
- كيف يؤثر مايريدون على ما أريد؟
  - هل يخلق تفكيري أي مشاكل؟
  - ما الذي أمكنني فعله أو قوله لتجنب هذه المشاكل؟

ومن خلال طرح هذه الأسئلة ومثيلاتها على نفسك تستطيع أن ترفع درجة التقمص في كل مقابلة لك. وسيساعدك هذا بالتأكيد على أن تزيد دائمًا من قيمتك وأهميتك لدى الآخرين.

ملخص الوصفات

وقبل أن ننتهي هذا الفصل أود أن ألخص لك الوصفات السبع العملية – وهي وصفات ضامنة للزيادة الثابتة من قيمتك وأهميتك لدى الآخرين.

١ لا تحاول أن تبدو شخصًا غير نفسك.

٢ حدد شخصيتك الحقيقية وأعطها فرصة للظهور.

٣ تكلم عن شخصيتك من منظور ما يريده الآخرون.

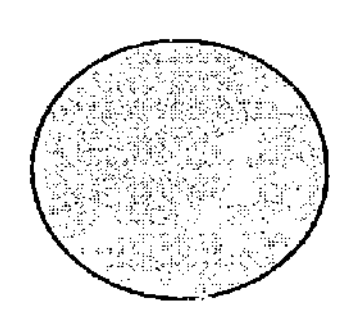
٤ لا تكن ضحية لضحايا.

٥ حتى يكون الاستماع طريقًا للتواصل يجب أن يكون استماعك بكل ما تعنيه الكلمة.

٦ استمع بعينيك وتصرف بناء على ما ترى.

٧ تقمص.

ليكن النجاح عادة بالنسبة لك وتعرف أن طريقة تعاملك مع الآخرين هي أمر مرده للعادة، والاستجابات التي تكون لدى الفرد بحكم العادة – وهي التي يتعلمها الإنسان منذ بدايات الطفولة – غالبًا ما تكون في معظمها جزءًا من أنفسنا حتى أننا قد لا نلاحظها سواء كانت هذه الاستجابات جيدة أو سيئة أو تتسم باللامبالاة. ولكن من خلال رؤية أنفسنا كما هي ومعاملة كل مقابلة على أن أول مقابلة يمكننا أن نتغلب على العادات التي تحيلنا أشخاصًا بلا حول ولا قوة.



تسع طرق لتخلص نفسك من العادات السيئة وتمسك بزمام أمور حياتك

جلس جين بروكون وجهًا لوجه مع مديرة ديف سانتيني وكان المدير يحاول جاهدًا أن يعرف ما إذا كان جين أفضل موظفيه أم أسوأهم.

يقول ديف «لم تمر دقيقتان إلا واتضح لي من خلال حواري مع جين أنه يمتلك من الذكاء ما يؤهله إلى ترقي مناصب أعلى في هذه المؤسسة. فجين لديه عقل متوقد الذكاء وإحاطة جيدة بالجوانب الفنية للعمل وعندما يريد شيئًا ما فهو يعبر عن ذلك بوضوح شديد. أما المشكلة مع جين فهي فوضويته الشديدة وهذا يمثل تناقضًا في شخصيته. وعادات العمل السيئة لدى جين تمثل مشكلة كبرى».

ولا يزال ديف يتذكر بكل إعجاب ذلك التقرير الذي قدمه جين وكان من الإتقان بحيث جعله يقوم بتوزيعه على بقية الموظفين ويحثهم على اتباعه كنموذج يحتذى به. وقد أعطاني هذا التقرير قدرًا من الثقة في حين جعلني أوكل إليه مهمة أكبر وهي إعداد تقرير بشيرمان.

وعندما سلم هذا التقرير في الصباح أصابتني الصدمة فاستدعيته إلى مكتبي لمناقشة الموضوع.

جين إنني غير راضٍ عن التقرير الذي قدمته. فهو تقرير يعوزه النظام كما أنه لا يركز على الأمور المهمة ويزخر بالثغرات. وبالتالي لم يكن بإمكاني أن أرفعه للإدارة العليا. وفي الحقيقة إنني أتوقع أن يصدر هذا من أي موظف غيرك أما

أنت فلا. وأصارحك بأنني على قناعة أنك لو استطعت أن تغرس في نفسك عادة النظام فسوف تكون أكبر المنتجين في هذه الوحدة.

وما كان من جين إلا أن قال «هذا ليس عدلاً فأنا آخذ مرتبًا مثاليًا مثل غيري وأنت تطلب مني مالا تطلب من غيري».

«وأنا لا أقول غير هذا، وأنا أعرف أن بمقدورك أن تتغلب على عدم التنظيم في حياتك. وعندما تبدأ في الوفاء بما أطلبه منك سأبذل جهدي لكي تحصل على ما تستحقه من مرتبات وعلاوات وترقيات وحتى تفعل هذا إليك التقرير مرة أخرى. وستجد ملاحظات مفصلة على الهوامش وأود أن أرى التعديلات التي ستدخلها بنهاية هذا الأسبوع».

وإذا كان النجاح عادة فالفشل أيضًا عادة كما هو واضح من قصة ديف وجين. والعادات هي جزء من الحقيبة العاطفية الداخلية التي نحملها معنا على مدار حياتنا. والعادات تتكون لدى الإنسان بشكل تدريجي ودون أن يشعر. وهذا شيء أكيد وهو أن العادات هي بمثابة محرك إلى أن تعمل – دون أن ندري – على توجيه أفكارنا ومشارعنا وتصرفاتنا سواء كانت جيدة أم سيئة أو تتسم باللامبالاة. وما أعنيه هنا أن العادات هي التي تتحكم في كل شيء في حياتنا بداية من الجانب الذي نفرق عليه إحساسنا وحتى الأشياء الصغيرة التي تشغلنا بداية من ذوقنا في الملابس وانتهاء بأسلوب تعاملنا مع أولويات العمل.

وما يجعل العادة عادة ليس فقط حفظ سلوك معين وذلك لأننا نتشبث بطرق معينة من التفكير والتصرف ليس فقط لأننا دائمًا ما نفعلها بهذه الطريقة ولكن أيضًا لأننا نعتقد أننا نستفيد شيئًا ما من خلال فعلها بهذه الطريقة وقد تكون هذه الاستفادة حقيقة أو من وحي الخيال. ولكن ما دام هناك شعور بأننا نحصل على شيء ما فإننا نستمر على هذه العادة. وفي حالة جين فقد كان بمقدوره دائمًا أن ينجح في الدراسة وفي أعماله السابقة وبشكل منجز، ولم يكن هناك ما يضطره إلى تعلم مهارات تنظيم وتحديد الأولويات والتي تمكننا جميعًا من المضي قدمًا في الحياة. وبعبارة أخرى كانت عاداته السيئة عائقًا له من تعلم عادات أفضل.

سبع عادات تنذر باستنزاف قوتك

عندما يناديك شخص باسمك وتجيبه فهذه عادة، وحينما تقول بشكل دائم من فضلك و شكراً فهذه عادة واحتفاظك بسجل إنجازات العمل هو أيضاً عادة ومن العادات أيضاً الآتي:-

- عدم التنظيم.
- عادات عدم إتقان العمل.
- عدم التحلي بالصبر.
- البكاء عند التعرض للضغط.
- السعي دائماً لاستشارة الآخرين قبل اتخاذ القرار.
- القلق الزائد.
- تعطيل الأعمال.

كيف تغير عاداتك وتمسك بزمام أمور حياتك

يمكن تعريف الاستجابات القائمة على العادة بأنها تلك الاستجابات التي لا ترتبط بالظروف المحيطة لحظة حدوثها إلى الحد الذي لا يمكننا من رؤية كل الخيارات المتاحة أمامنا وبهذا نعمل هذه العادات بهدوء ودون أن تشعر بـ حرماننا من المتعة والسعادة التي تولد معنا. وهذا هو السبب الذي جعلني أقدم لك في هذا الفصل العديد من الأشياء المقيدة حقاً والتي تبعث فيك القوة.

وبداية أريدك أن تعرف وببساطة شديدة أن الاختيار هو القوة والقوة هي الاختيار. ودعني أشرح لك هذا. ليس هناك شخص لديه قوة التحكم في الحياة وكل ما يمكننا التحكم فيه هو الاستجابات التي تصدر منا تجاه فرص الحياة وأحداثها ولهذا فإن أحد الأهداف الرئيسية لهذا الفصل هو دفعك لإلقاء نظرة على تلك العادات التي تعوقك - ودون أن تشعر - من رؤية تلك الاختيارات التي تمنحك السلطة الشخصية والنجاح.

وكما أكدت مرارًا وتكرارًا على مدار الكتاب فلكي تتحول حياتك إلى الأفضل فلا بد من تغيير بعض الأشياء. وإليك الحقيقة المرة. العادات هي النقيض للتغيير. والعادات السيئة هي الأمر الواقع والذي يتكرر دون نهاية وهي سلسلة متوقعة من العلة والمعلول التي قد تنتهي بالمرء نهاية سيئة يتوقف عندها طموحه.

وأعتقد أنه ليس كافيًا أن تعرف وتدرك عاداتك، ولكن عليك أيضًا أن تفعل شيئًا مع هذه العادات وتوجد طرق للتخلص من العادات السيئة والاستمرار في العادات الجيدة. وهذا هو السبب الذي أريدك من أجله أن تتبنى الوصفات التسعة التي سأقدمها في هذا الفصل. وهذه الوصفات ليست أمرًا نظريًا بعيدًا عن الواقع أو مجرد سبحات في عالم الخيال. فكل واحدة من هذه الوصفات هي نتاج ٢٥ عامًا من التجربة والتنقيح والتهذيب، وقد ساعدت هذه الوصفات الآلاف من الرجال والنساء وعندما تستعين بهذه الوصفات في حياتك اليومية بحيث تصبح جزءًا من نسيج حياتك في المنزل أو العمل فسوف تحظى بميزتين تنيران حياتك.

١ – ففي العمل سوف يكون بإمكانك التوصل بشكل أفضل مع أقرانك ورؤسائك ومرؤوسيك والعملاء والزبائن ومع عامة الناس وأي إنجاز تحققه سيحظى سريعًا بالتقدير الذي يستحقه.

٢ – وفي المنزل، سوف يتعمق التقارب العاطفي بينك وبين القريبين منك في الحياة بحيث يمنحك هذا قدرًا من الفخر والرضا الشخصي.

اختبار ذاتي : هل أنت أسير لعاداتك الداخلية؟

عندما تبدأ في دراسة أثر العادة التي تعوق الناس عن الحصول على ما يريدون عندما يريدون، ألقِ نظرة متأنية على أنماط العاده لديك.

ورغبة مني في مساعدتك على معرفة العادات السيئة قمت بإعداد اختبار شخصي بسيط سوف تستمتع به وتتعلم منه. ولذلك عليك أن تسترخي على كرسيك

وتفك حزام الأمان وتستمر في قراءة الكتاب، حاول أن تعرف ما إذا كان لديك عادات مخبوءة قد تمنعك من استخدام كامل مواهبك وقدراتك.

وبداية سوف تجد في هذا الاختبار عشر جمل. من فضلك اقرأ الجملة الأولى وبعد ذلك خذ دقيقة أو أكثر للتأمل فيها ثم أجب بعد ذلك على السؤال الذي يتبع الجملة. وبمجرد أن تنتهي من الإجابة على السؤال الأول بما يتفق مع ما تشعر به نحو ما قرأت، انتقل إلى الجملة الثانية والسؤال المصاحب لها. واستمر على هذا حتى تنتهي من الجمل العشرة. وهذا كل ما في الأمر. أما من ناحية الإجابات فسوف نناقش مدلولاتها بمجرد أن تنتهي من الاختيار.

١ – توقف لتفكر لدقيقة في عدد الأسرار التي تحتفظ بها لنفسك،لا شك أنه غالبًا ما يكون من الضروري أن تحتفظ ببعض الأسرار سواء كان ذلك لأسباب شخصية أو أسباب عملية. وليس هناك حل يدعو الشخص للبوح بشيء من هذا. ولكن افترض مثلاً أن هناك ما يستدعي منك إفشاء أسرار كنت تحتفظ بها لجار أو صديق أو زميل. هل سيحدث أي مشاكل؟

نعم ( ) لا ( )

٢ – تم استدعاؤك لتقييم وضع القسم السيئ حيث عمَّ التراخي بين الموظفين. وتوصلت إلى المتسببين في هذا الوضع. وأنت تعتقد أنه لا فائدة من اللين في القول مع هؤلاء؛ لأن هذا لن يؤدي إلا إلى تدعيم موقفهم. والتجربة تبرهن أن أأمن حل لهذا الموقف هو ألاّ تثق في أحد.

أوافق ( ) لا أوافق ( )

٣ – عندما يطرح عليك اختيار لم تفكر فيه من قبل – كأن يسألك شخص ما أن تذهب إلى مكان لم تذهب إليه من قبل. تكون فرص موافقتك ضعيفة وفي الغالب ستكون إجابتك بالنفي.



صواب ( ) خطأ ( )

٤ – فكر في الاجتماعات التي ذهبت إليها خلال الأشهر الأخيرة وبشكل عام هل كانت هذه الاجتماعات فرصة للقاء الكثير من الناس بمن فيهم أشخاص لا تعرفهم أم أن لقاءاتك في هذه الاجتماعات اقتصرت على القليل من الأشخاص ممن كان لك بهم معرفه مسبقة؟

الكثير ( ) نفس الاشخاص ( )

٥ – الناس نوعان. إما عقلانيون وإما حالمون. فأي نوع من هذين النوعين تجدك منجذبًا إليه أكثر من غيره ؟

العقلانيون ( ) الحالمون ( )

٦ – وقع أحد موظفيك في خطأ ما كان له آثاره الواضحة على العمل وازداد الأمر سوءًا بقيام أحد الأشخاص بالشكوى ومن ثم أصبح لزامًا عليك أن تصل إلى طريقة للتعامل مع هذه الشكوى. وإليك سؤالي هل تفضل أن تحكم على الموظف المخطئ بالنظر إلى اللوائح لا إلى الظروف أم العكس ؟

اللوائح ( ) الظروف ( )

٧ – شخص ما يهمك أمره يريد منك شيئًا ما، فهل تفضل التعامل مع هذا الموقف على أساس عاطفي أم منطقي؟

المنطق ( ) العاطفة ( )

٨ – الكثير من الناس لا يجدون متعة كبيرة في تكرار بعض المهام. وفي حياتك أنت اليومية هل تقوم في الغالب بفعل الأشياء كما هو معتاد أم أنك تقوم بتجربة أشياء جديدة؟

الطريقة المعتادة ( ) تجربة أشياء جديدة ( )

٩ – هناك مشكلة في العمل تتوق لمعرفة السبب الأساسي وراءها وترغب من موظفيك أن يدلوا بآرائهم ولكن أن تأخذ رأيًا من موظف كأن تقتلع سنة من الشخص. ما هو المفترض أن يقوم به المدير لإدارة جلسة سؤال وجواب؟

يسأل أكبر قدر ممكن من الأسئلة ( ) ( )

يتأنى حتى يصل إلى ما يريد سريعًا ( ) ( )

١٠– بعض الناس لا يجدون غضاضة في مقاطعة آخرين عندما يقعون في أخطاء أثناء الحوار. وهناك آخرون يرون أن أي مقاطعة ما هي إلى طلب من الشخص الآخر لأن يتوقف عن الكلام ويبدأ في الاستماع. فإلى أي الرأيين تميل ؟

لا يأس من المقاطعة طالما أنها لا مبرر لها ( ) ( )

لا أوافق على المقاطعة ( ) ( )

ما هي مدلولات إجاباتك

إذا كانت إجابتك على السؤال الأول نعم. فهذا يعني أن عادة حفظ الأسرار قد تكون عائقًا لك عن حصولك على ما تريد.

أما فيما يتعلق بالسؤال الثاني فأرى أنه سيكون من المفيد أن أذكر حقيقة واضحة: من اعتادوا على عدم الثقة في الآخرين ليسوا أنفسهم محل ثقة الآخرين.

وفي السؤال الثالث إذا وضعت علامة على «*صواب*» فهذا يعني أن لديك عادة مقاومة أي تغيير. وهذا يجعلك تركز على كثير من الأشياء المعتادة وتبعد عن الأشياء الجديدة التي تخرج عما ألفت.

أما في السؤال الرابع فإذا كان اختيارك «*نفس الأشخاص*» فهذا قد يعني

أن لديك عادة تعطيل حدوث الأشياء في حياتك وقد يكون من بين هذه الأشياء ما من شأنه أن يمنحك ما يجعلك الشخص الذي طالما حلمت به.

وفي السؤال الخامس إذا كانت إجابتك *«العقلاء»* فهذا يعني أنه قد يكون لديك عادة تمنعك من رؤية منظورات جديدة وهي تلك المنظورات التي يجب أن يتبناها إذا لم تكن تريد لمستقبلك أن يكون صورة لماضيك.

وفي السؤال السادس إذا كانت إجابتك *«الظروف»* فهذا يثير إلى أن لديك رغبة حقيقية لاعتبار الحياة على أنها سلسلة من الأمور المحيرة والمربكة. وقلما أن تجد شخصًا يقول لك صادقًا بأنه لم يفعل شيئًا سيئًا لأسباب مقبولة أو أشياء جيدة لأسباب غير مقبولة.

والأشخاص الذين اعتادوا الاعتماد على المنطق بشكل كبير مستبعدين المشاعر - كما هو الحال في السؤال السابع - فهذا سيؤدي بهم إلى التعرض لكل أنواع المخاطر حيث يشعرون بالوحدة حتى وهم وسط الناس. فمن الحقائق الثابتة أن ٩٠٪ من مضمون أي حوار يكون عاطفيًا. وعندما تتجاهل هذه العواطف ولا تعطيها ما تعطي المنطق من الاهتمام فأنت بذلك تعزل نفسك عن مادة اتصال - العواطف - تمثل معظم ما يحاول الناس أن ينقلوه بعضهم لبعض وأنت بهذا كمن يضع سورًا من الأسلاك الشائكة بينك وبين من تريدهم أو تحتاجهم معك.

أما السؤال الثامن فيعرض لنا حالة غريبة. فكلتا الإجابتين قد تشير إلى وجود عادة خافية علينا. والحل العملي لهذا أن توازن بين الأمرين توازنًا يأخذ في الاعتبار الحاجات التي يتطلبها الموقف.

وفيما يتعلق بالسؤال التاسع فإن عادة طرح الكثير من الأسئلة قد تؤدي إلى تعطيل عملية السؤال والجواب.

أما فيما يخص السؤال العاشر فيمكن القول إن المقاطعة هي في حد ذاتها

عادة ذميمة. ولا يمكن أن يكون هناك ما يبررها. ومن الأفضل أن تعتاد على عدم مقاطعة الآخر حتى لو كان ما يقوله لا يمت للصواب بشيء بل يجب أن تنتظر حتى ينتهي من حديثه. وعندما تعطي الآخر الفرصة للاستمرار في حديثه وهو مخطئ فهذا لا يعني أبداً أنك توافقه على ما يريد ولكنه تأكيد على حق الآخر في الكلام دون مقاطعة. وفي النهاية يمكن القول إن حرصك على إعطائهم حقهم في الكلام سوف يساعدك في الحصول على المزيد مما تريد.

كيف نحول العادات السيئة إلى عادات حسنة

أما وقد انتهيت من هذا الاختبار الشخصي فما عليك إلا أن تضع يدك على تلك العادات التي تضرك أكثر مما تنفعك. وفي الغالب ستكون أكبر مشاكلك في النواحي التي تختلف معي فيها كثيراً في الرأي وإذا وضعت هذا في ذهنك وأنت تقرأ. فسوف تصل إلى طرق عملية ودقيقة وملموسة لتدعم ما لديك من عادات حسنة والتغلب على العادات السيئة.

أسرع وأفضل طريقة للتغلب على مقاومتك للتغير

انطلاقاً من خبرة استمرت ٢٥ عاماً من التعامل اليومي مع المدراء الناجحين في بعض الشركات الأمريكية الكبرى أود أن أبدي ملاحظتين قد تفيدانك كما أفادتا غيرك.

الملاحظة الأولى أنه أياً كانت عادتك السيئة فإن أسرع وأفضل طريقة للتخلص منها هو إحلال عادة جيدة مكانها - أما الملاحظة الثانية أنه ينتابني احترام متزايد وكبير للمقاومة التي يبديها كل منا تجاه أي تغيير. فعندما يكون التغيير أمراً أساسياً مثله مثل الطريقة التي تتعامل بها مع الآخرين فلا غرو أن يكون الأمر صعباً، ومع ذلك فأنا أرى أنه إذا كان من الممكن تغيير عادات مثل

إدمان المخدرات والسجائر والخمر إلى عادات أفضل، فبالمثل بل من الأسهل لنا تغيير العادات التي تعوقنا عن الحصول على المزيد مما نريد من الحياة.

يقول جونيت رودمان أحد العاملين لشركة بوينج في سياتل "لقد كنت دائماً أتهرب من فكرة ترك عادات معينة واستبدالها بأخرى حتى أنني لم أكن أحب الاستماع لهذا وكنت أرى أنه ليس هناك ما يضمن لي أن يكون الوضع الذي سأتغير إليه هو الأفضل، وقد قلت لنفسي حسناً إن ما أنا عليه الآن قد لا يكون جنة ولكن إذا استمر الوضع على هذا فقد يزداد الأمر سوءاً. وبالنظر إلى الماضي أستطيع القول إن تجنب الحاجة للتغيير انطلاقاً من خوفي من مواجهة الحقيقة مثله مثل تجنب الحاجة لمظلة في يوم حالته الجوية غير مستقرة انطلاقاً من رغبتك في أن يكون الجو مشمساً.

وليس المقصود من عرض تجربة جانيت أن أقنعك بأن التغيير أمر سهل؛ فهو ليس كذلك. وكل ما أردت أن أقوله أن التغيير يبدأ بالرضا الصادق عن الذات. وأنا عندما أكتب هذه الكلمات لأرجو أن تكون مثل جونيت تمر عليك السنون ثم تنظر إلى الماضي لتبتسم وتتساءل لما كان كل هذا التردد والتخوف من التغيير؟

وصفات عملية للتخلص من العادات السيئة

إذا نظرت للخيارات المطروحه أمامك في أي موقف فستكون النتيجة حدوث أمرين أن تبدأ في التخلص من العادات السيئة كما أن تتحكم بشكل كبير وبإسلوب تلقائي في مصير حياتك.

١ : ابدأ في الاختيار

الاختيار هو عدو العادة

تقول زينا يارنيت المدرسة في سجن بشمال توكسون جو العمل مشحون

بالتوتر. فليس بمقدورك أن تبدو للآخرين على نفس النمط. ولذلك عليك أن تظل دائمًا متجددًا، دعنا نقول مثلاً إن أحد المساجين قد أجابني بشكل وقح ودون أي مبرر منا سأحاول أن أجد ثلاث طرق سريعة ومختلفة للرد على هذا فيمكن أن أقول إنني مستاءة من هذا السلوك المشوب بعدم الاحترام وهذا واقع. أو قد أقول إنني كنت أتساءل ما الذي فعلته لأنال هذا؟ أو قد أقول ربما أنني لم أتوقع انضباطًا تامًا، ولكن ماذا لو تعاملنا بقدر لا بأس به من الكياسة. والنقطة الأساسية هنا أنني لا ينبغي أن أجيب بنفس الطريقة في كل مرة أواجه فيها هذه المشكلة التي تظهر مرارًا وتكرارًا في السجن. أما إذا تصرفت على نمط واحد وبطريقة محفوظة، فسوف يتصرف المساجين نفس التصرف مرارًا وتكرارًا حتى لا يصبح بمقدوري أن أفعل هذا مرة أخرى.

ولذلك ففي كل موقف أحاول أن أختار أسلوبًا معينًا يدع الفرصة للشخص أن يفرغ شيئًا من غضبه دون أن يمس كرامة أحد.

وفي السجن أو في قصر أو في أي مقابلة تتضمن بشرًا هناك دائمًا أكثر من طريقة للتفكير والتكلم والتصرف. وليس هناك واحدة من هذه الطرق ليس فيها عيب. وبعبارة أخرى فلن يكون بمقدور واحدة منها أن تعطيك كل ما تريد. إلا أن هناك طريقة دون الأخرى ستعطيك المزيد مما تريد. ودورك هنا بالطبع هو أن تجد وتختار الطريقة التي تتفق مع اهتماماتك.

٢ : قم بإجراء اختيارات دائمة من خلال طرح سؤال «وماذا أيضًا؟»

إذا كنت تواجه صعوبة في الاختيار من البدائل المتاحة أمامك في أي موقف في المنزل أو العمل أو مع المجتمع - فإليك طريقة بسيطة وفعالة لمعالجة هذه المشكلة:-

قبل أن تعمل انطلاقًا من العاده التي ألفتها اسأل نفسك «وماذا يمكنني أن

أفعله أو أقوله أو أفكر فيه غير ذلك بحيث يمنحني المزيد مما أريده من هذا الموقف».

يقول كيندرا جينسين مدير السجلات الطبية بأحد مراكز علاج السرطان بهوستون أتتني إحدى الموظفات لتشكو من سوء المعاملة التي تلقاها في العمل. وقالت لي إن رئيسها كان له علاقة عاطفية مع موظفة أخرى ومع هذه الإساءة الواضحة لاستخدام السلطة انتابتني للوهلة الأولى رغبة بنقل هذا المدير أو فصله في الحال – ولم يكن لدي مبررات لأي من القرارين. ولكن هذه الخطوات كانت بالتأكيد ستضر سمعة المؤسسة وتكون وصمة في تاريخ الشركة في التعامل مع المشاكل.

ولذلك سألت نفسي وماذا يمكنني فعله غير ذلك لكي تسير الأمور على ما يرام واخترت ألاّ أفعل أي شيء من هذا ولكني اخترت أن أتحدث مع هذا المدير لأعرف الحقيقة ولأعلمه بأنني اعتبرت الأمر خطيراً وفكرت في إحالته إلى الإدارة العليا أو لشؤون الأفراد أو أخذ قرار فوري.

وبالفعل قررت أن أتحدث معه ووجدت أنه كان بالفعل له علاقة مع واحدة ولكنها كانت من خارج المركز الطبي. وبهذا لم يكن للشكوى أي داعٍ وفي المرة القادمة عندما تجد أنه من الصعب أن تقاوم رغبتك الملحة في التصرف بناءً على ما اعتدت فاسأل نفسك سؤالاً واحداً سيضمن لك قوه تمكنك من كسر عادة العجز وعدم الحيلة «هذا السؤال هو» ما الذي يمكنني فعله أو قوله أو التفكير فيه غير ذلك؟ وبمجرد أن تصل إلى بعض الاختبارات فكل ما عليك هو أن تحدد أي هذه الاختيارات سيقربك أكثر من غيره إلى ما تريد.

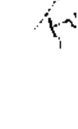
٣ - إذا أردت أن تغير النتيجة فعليك أن تغير السبب

العادات تعكس الحالات العقلية

يقول أحد الأساتذة الجامعيين المتفرغين والذي يدعى دونلاد إم فريتاج والذي يعيش بالقرب من ماديسون ويسكونسون. إن أحد الأسباب الرئيسية التي تجعل الكثير منا يشعر بالخجل أو الجبن أو الضعف هو أن هذه التصرفات غالباً ما تكون عادات ذهنية. فغالبًا ما تجد لدى شخص صورة خاطئة عن قدراته كما لا يمكنه أن يحقق ما يتوقعه من نفسه وهذا يجعلهم يشعرون بالفشل وعدم الحيلة. إلا أن هذا لا يقلل من عزيمتهم على معرفة ما يعتقدون أنهم يفتقدونه. وفي الحقيقة فكلما افتقدوا شيئًا ما جدوا في البحث عنه وهكذا يستمرون في البحث عن شيء ما كان ولن يكون. وهذا الأسلوب من البحث والفشل ثم البحث والفشل هو في حد ذاته عادة وهي عادة العجز أو عدم الحيلة.

لماذا يكرر أي شخص بشكل دائم عاده الفشل والعجز

يقول أحد خبراء السلوك النمطي المعروفين ويدعى جولزبارون ليس هناك من يفعل هذا عن قصد فيمكن مثلاً أن تجد زوجة تمكث مع زوجها الذي يسيء إليها نفسياً. إذن لماذا لا تتركه؟ الإجابة هي أنها تأمل أن يأتي وقت يفهم فيه الطرف الآخر أنها لا تستحق أن تعامل مثل هذه المعاملة المهينة. وبالطبع فإن هذا لا يحدث أبداً لأنها دون أن تشعر تكرر نفس النمط الذي يشجع على معاملتها هذه المعاملة السيئة. وهكذا فإن الأمر لا يزيد إلا سوءاً فملخص هذا الموقف هو أن المدخلات تساوي المخرجات. فإذا استمررت في فعل نفس الشيء وبنفس الطريقة فلا تتوقع إلا نفس النتائج. والطريق الوحيد لتغيير المخرجات هو تغيير المدخلات. فإذا لم تعتد الصراخ فاصرخ الآن والعكس بالعكس. وإذا كانت عادتك هي التعود على روح الجماعة مع الآخرين فابعد قدرًا بسيطًا عنهم.



وإذا كنت تتعرض لإساءة في المطبخ عند غسل الأطباق بعد العشاء فاترك الأطباق حتى قبل النوم مباشرة. والخلاصة أن تفعل شيئًا مختلفًا لتكبر هذه الدوائر المغلقة من السبب والنتيجة.

تغييرات بسيطة تأتي بنتائج عظيمة

لا شك أن ما يطرحه بارون أمر عظيم الأهمية وجدير بالعناية فهو يرى أن تغيير السلوك النمطي يتطلب منا أن نعرف أن النتائج لن تتغير حتى تتغير المدخلات.

يقول سام دو موظف بإحدى الشركات العاملة في حقل إنتاج الأسماك بمدينة بوليتمور كان قطار ٧,١٩ دائمًا ما يفوتني وكنت ألحق بقطار ٣٧ ٣ على آخر لحظة مما يؤدي إلى تأخري عن العمل لعدة دقائق. وكان التأخير يبدأ من لحظة انطلاق صوت المنبه في الساعة ٦,٢٠ صباحًا.

حيث كنت أجد الأطفال وقد استولوا على دورة المياه. وزوجتي مشغولة بإعطاء الرضيع إفطاره، أما الباقون فكل منهم يفعل ما يحلو له. وكان هناك دائمًا طابور أمام محمصة الخبز. وذات صباح استدعاني المدير إلى مكتبه وقال لي إن التأخير البسيط قد يتحول لديك إلى عادة سيئة. ثم أعطاني المدير منبهًا و اقترح عليَّ أن أستيقظ عشر دقائق مبكرًا عن الموعد المعتاد ولا شيء غير هذا، وبالفعل أفلحت هذه الطريقة. واستطعت أن أدخل الحمام قبل الأطفال ووجدت وقتًا كافيًا لتناول فنجان من القهوة على مهل. ولم أشعر بالرغبة في النوم كما أصبح بمقدوري أن ألحق بقطار الساعه ٧,١٩

وأعتقد أنك الآن فهمت أن تغيير أي عادة سيئة يتطلب منك إحلال عادة جيدة مكانها وإليك أمثلة بهذا:

- *إذا اعتدت عدم الثقة في الآخرين فحاول* أن لا تقوم بعد النقود عندما تذهب للتسوق المرة القادمة.
- *إذا اعتدت عدم الثقة بالنفس من الآن وعلى مدى أسبوع* قم يوميًا باتخاذ قرار بسيط دون أن تطلب النصيحة من الآخرين.

- *إذا كان من عادتك الشعور بالملل عند أداء الأعمال* فإن في معاملة أي مقابلة غداً كما لو أنها المقابلة الأول مع الشخص الذي ستقابله – سواء كان ذلك مع أفراد الأسرة أو مع أفراد تتعامل معهم يومياً أو مع غرباء.
- *إذا اعتدت عدم ترتيب الأشياء على أساس أولوياتها* فقم بكتابة قائمة بالنشاطات التي ستقوم بها غداً رتب هذه الأشياء على أساس أهميتها.
- *إذا كنت سريع الغضب* فدرب *نفسك على* أخذ نفسين عميقين قبل أن ترد على أي استفزاز.
- *إذا اعتدت* عدم *النظام* فعندما *تكتب رسالة في المرة القادمة* فابدأ بكتابة ملخص للعناصر الرئيسية لهذه الرسالة ثم اكتب الرسالة على أساس هذا الملخص.

لا تقلق أن يكون تغييرك نوعاً من التصنع انطلاقاً من اعتقادك بأن هذه التغييرات ليست جزءاً من شخصيتك الحقيقية. وما عليك إلا أن تكرر هذه التغييرات كثيراً وسوف تصبح جزءاً من شخصيتك الجديدة التي يستمتع بها الآخرون ويستمتعون بمصاحبتها.

٤ : ابحث عن النمط الحقيقي وراء العادة

عندما يتعلق الأمر بالعادات ينبغي ألاّ نأخذ الأمور على علاتها فالنفسيون مثلاً يخبروننا أنه عندما يكون لدى موظفيك عادة التأخير فقد لا يكون هذا التأخير مقصوداً لذاته وإنما يكون بمثابة قناع يخفي استياءً متعلقاً بالضغط الذي يقع عليهم في العمل. وهكذا يكون التأخير شكلاً بسيطاً من أشكال الثورة التي تشتت الانتباه عن السبب الحقيقي وراء تزمر الموظفين.

ومع الوضع في الاعتبار أن الناس غالباً ما تضع قناعاً من العادات على المشاعر يصبح من الجلي أن المنطق في هذه الحالة لا يكون ذا فائدة. وذلك لأ

المنطق لا يصل أبداً إلى المشاعر الحقيقية الخافية التي قد تكون السبب الأساسي للعادة.

يقول ويلهيلم سمتبث أحد المقلعين عن التدخين والذي يعمل بمجلس المشروعات الصغيرة في فيرمونت «يعمل والدي مشرفاً بإحدى مكتبات المراجع؛ ولذلك فهو يقبل على المعرفة إقبالاً كبيراً مما أدى إلى اتساع معارفه ولكنه مثله مثل معظم سكان فيرمونت يتعامل مع العواطف بطريقة غير عاطفية. وأنا لا أشك في حب أبي لي ولكن حينما كنت أحاول الإقلاع عن التدخين» كان أبي يمثل عبئاً علي. فعندما كان تناتبني رغبة شديدة في التدخين أجده يمطرني بعشرة أسباب لظهور هذه الرغبة، والمنطق وراء التخلص من عادة الإدمان.. وتحديد نقاط الضعف... وأرشدني إلى مقال بإحدى الصحف يتناول هذا الموضوع... وأنا لم أكن أريد من هذا الموقف أن يخبرني كيف أعيش وإنما أريد من يخبرني أنني كنت سأعيش.

مسكين هو سميتت. فعلى الرغم من أن والده لم يكن يريد له إلا الخير إلا أنه لم يدرك أن المنطق في هذه الحالة لن يزيد معاناة ابنه إلا سوءاً، حيث إن المنطق سيزيد من وعيه ويجعله أكبر حساسية للآلام. وقد يكون شيئاً بسيطاً مثل الربت على الكتف أكثر فائدة من التعامل مع هذا بقواعد المنطق والعقل.

وعندما تقرر في أي وقت أن تخبر نفسك أو غيرك بأن العادة أمر لا معنى له وأنه لا يمثل أي قيد، قاوم هذا بكل ما أوتيت وذلك ليس فقط لأن المنطق لن يكون مقنعاً ولكن هذا أيضاً سيؤدي إلى خفض معدل راحتك سريعاً وبشكل كبير بما يضطرك للبحث عما يريحك.

٥ : إن مجرد إحساسك بشعور قديم لا يعني أن عليك أن تتصرف على أساسه

العادات وإن ذبلت إلا أنها لا تموت أبداً:-

يقول لوس انجلينو رؤول أحد المتخرجين في معهد بيتي فورد في معهد بيتي فورد فإن أول ما ينبغي أن تعرفه هو أنه ليس بمقدورك أن تجعل العادات القديمة تختفي، والفكرة هنا أن تكون على وعي بهذه العادات حتى يكون بمقدورك التحكم فيها قبل أن تتحكم فيك مجرد رغبتك في شيء مضر لك لا يعني بالضرورة أن تقبل عليه. والشعور لا يتلاشى منك بالكلية. فآجلاً أو عاجلاً ستجد نفسك تعايش هذا الشعور مرة أخرى وتصبح أمام عادتك القديمة وجهاً لوجه هنا يكون الاختيار لك. فإذا مشيت وراء رغبتك في تكرار أخطاء الماضي فستصير أسوأ من ذي قبل، وإذا عارضت هذه الرغبه فأنت بهذا تعطي لنفسك فرصة ودفعة نحو حياة جديدة. فالأمر كله يتوقف على اختيارك للشخص الذي تريده لنفسك.

ولم يكن رؤول هو أول من أدرك أن المشي وراء جميع الرغبات هو عادة لا بد من التخلص منها فهذا البير كاميو الحائز على جائزة نوبل في الآداب يشارك رؤول نفس الرأي. ولكنه يضع الفكر في صياغة مختلفة حيث يقول «إن أصعب شيء على بعض الناس هو عدم فعل ما لا يريدون فعله».

كيف تقرر ما إذا كان عليك أن تتصرف بناءً على مشاعرك أو تتجاهلها

إليك هذا الاختيار الذي يمكن أن تطبقه على أي موقف لتقرر «أي المشاعر يمكن أن تتصرف بناء عليها وأيضاً تتجاهلها. وكل ما عليك هو أن تسأل نفسك "وما الذي يمكن أن يحدث إذا تصرفت بناء على هذا الشعور؟ ».

- إذا كان ما سيحدث سيؤثر عليك سلباً فاعترف بوجود هذا الشعور ولكن لا تتصرف على أساسه.

- أما إذا كان ما سيحدث لن يؤثر عليك سلبًا أو إيجابًا فمن الأفضل أن تعترف بالشعور ولكن لا تتصرف على أساسه وهذا أمر يعود لتقديرك.
- أما إذا كان الأمر سيعود عليك بالسلب فتصرف على أساسه سريعًا وبشكل دائم.

٦ ـ لا يكن رد فعلك بشكل تلقائي؟ وركز حاجات الشخص الآخر

سأستخدم عادة المقاطعة كمثال لكيفية التغلب على العادات السيئة بشكل عام «يقول السيد ناتاشا براون ويليامسون أحد مستشاري التسويق في ليكسينجتون كينتكي».

لقد نسيت أنه هو الزبون. وبعد فترة أحسست أنه بمثابة شيء كئيب لا أستطيع الخلاص منه. وعلى مدى ثلاث ساعات كنت أحاول أن أضع أساسًا نبني عليه حديثنا. ولكن قبل أن أصل إلى هذه النقطة يقاطعني الشخص الآخر قائلاً «دعنا نضع إطارًا مشتركًا لتناول هذا الموضوع».

وقد كان هذا يستثير حفيظتي لأنه بذلك يقترح نفس ما كنت أحاول أن أقوده إليه على مدار الساعات الثلاثة. ولم يمضِ شهران حتى سمعت بفصل هذا الموظف وأرسل لي بيان السيره. وإنني لآمل أنه وجد من يعينه أن يقوم بتعليمه عدم مقاطعة الآخرين وأن ينتظر حتى ينتهي الشخص الآخر من الكلام.

وأعتقد أنك عايشت هذا كثيرًا. فالطفل يجلس في المقعد الخلفي ثم تجده يقاطع حوار الجالسين في المقعد الأمامي سؤال مثل «هل وصلنا»؟ وهذا بلا شك عادة سيئة.

والمقاطعة هي حيلة العجزة ممن يحتاجون إلى إظهار أنهم يمسكون بزمام المحادثه بينما هم في الحقيقة يزعجون غيرهم.

وهذا يأخذني إلى النقطة العامة التي أود الإشارة إليها ! فالمشكلة الأساسية

كما يرى علماء النفس هي أنك تهتم بحقوقك واهتماماتك بما يجعلك تهمل حقوق الآخرين واهتماماتهم. وهذا يعني أن إحدى أسرع الطرق وأكثرها عملية للتغلب على العادات السيئة. مثل المقاطعة هي أن تحول اهتمامك من التركيز على مصالحك إلى الاهتمام بحقوق واهتمامات الآخرين.

كيف تحول اهتمامك من التركيز على نفسك إلى التركيز على الآخرين

دعنا نفترض أن شريك اليوم في تناول الغداء قد تحدث عن البحث عن وظيفة وعن استقالة والده.

- قم الليلة بالتفكير لمدة دقيقة في كل ما سمعته.
- تخيل كيف يمكن أن تسير الأمور.
- وعندما ترى هذا الشخص مرة أخرى تكلم عن اهتمامك بهذه الموضوعات.

٧: تمهل

تشير عادة التعجل إلى وضع أساسي يسمى «مرض الوقت».

يقول بار ستار أحد لاعبي كرة القدم المعتزلين لقد تزوجت صباح يوم من أيام الثلاثاء الساعة الحادية عشرة وكان تفكيري أنه إذا لم يفلح الزواج فلن أكون بهذا قد فقدت اليوم كله، وبعيداً عن هذا التهكم من جانب ستار فإن صميم الموضوع الذي يتحدث عنه هو أن استعجالنا الحصول على شيء جديد يأتي على حساب شيء قائم والتسرع الآن هو سمة الحياة المعاصرة. ونحن نحكم على متقدم لشغل وظيفة ما من خلال حملة لا تستغرق أكثر من خمس ثوان. وتعرض علينا أخبار التليفزيون كارثة في وقت لا يزيد عن وقت عرض انهيار مبنى ما. والسيارات تسير بسرعة أكثر من السرعة المحددة. كما أصبح بمقدور بوتاجازات الميكروويف أن تزيل تجمد الأطعمة المجمدة بسرعة هائلة إننا

أصبحنا نتبادل معظم وجباتنا، إن لم تكن كلها خارج المنزل ومرض الوقت الذي نعاني منه لا يؤثر فقط بشكل شعوري على أسلوب تفكيرنا وأدائنا وتصرفنا بل إنه يحبط رغبتنا في الاقتراب من الآخرين وإقامة علاقات حارة معهم.

هل أنت مصاب بمرض الوقت

إليك الأعراض السبعة الأكيدة لمرض الوقت:-

١ - أن تتعجل أو تقاطع كلام الآخرين.

٢ - أن تجد عينيك تطرف بشكل سريع أو أن تنقر بأصابعك أثناء الحديث.

٣ - أن يظهر التوتر على وجهك وجسمك.

٤ - أن تتكلم بشكل سريع ولا تنهي الجملة.

٥ - عادة ما تقوم بأكثر من عمل في وقت واحد.

٦ - أن تظهر تملُّلاً وتعجلاً دون داعٍ أثناء الوقوف في طابور.

٧ - أن تمشي بسرعة وتأكل بسرعة ولا تتريث بعد الأكل.

فإذا كان لديك اثنان أو أكثر من هذه الأعراض ففي ذلك إشارة إلى أنك مصاب بداء التعجل. ومن ثم عليك أن تستمر في القراءة لتعرف الخطوات التي يجب عليك أن تتبعها لتتخلص من هذه العادة.

أربع طرق مضمونة للتريث

إذا كان مرجع مشكلة التعجل هو أنت فإن حلها أيضًا بيدك. وإذا كان السبب الحقيقي والوحيد لعادة التعجل هو ضغوط الحياه فإن العلاج يكمن في التخلي عن الانصباب على الذات بحيث يكون لديك نظرة أوسع ومتأنية لمشاعر واهتمامات الآخرين بالإضافة إلى مشاعرك واهتماماتك.

وإليك أربع خطوات بسيطة سريعة المفعول:-

١ - درب نفسك أن تكون مستمعًا جيدًا. وعندما يتكلم الآخرون لا تقاطعهم. اجعل هناك تواصلاً بالعين لمدة ٦٠ إلى ٧٠٪ من الوقت ركز أكثر على ما يقال لا على ما ستقوله ردًا على ما يقال.

٢ - لا تفعل أكثر من شيء في نفس الوقت. فلا توقع مثلاً على شيك وأنت تتكلم في التليفون ولا تقم بأعمال الإبرة وأنت تستمع إلى حديث الآخرين ولا تحلق ذقنك وأنت تستحم.

٣ - خذ راحة. فمع كل صباح وفي حوالي الساعة الحادية عشرة أعطِ نفسك لحظة أو أكثر للتفكير والتأمل أو الاستغراق في أحلام اليقظة.

٤ - قم بالعد إلى عشرة وعندما تشعر بغضب شديد بسبب تأخر شيء أو شخص ما، عدّ إلى عشرة فإذا استمرت حالة الغضب فقم بالعد مرة أخرى ولا تتكلم أو تفعل أي شيء حتى تنتهي نوبة الغضب التي تستولي عليك.

وكل خطوة من هذه الخطوات - ويمكنك أن تضيف خطوات من عندك - سوف تدفع عقلك إلى التوصل إلى وضع بعض النشاطات والأفكار. وعليك أن تقوم بممارسة هذه النشاطات بشكل متكرر حتى تتعمق فيك وتصبح عادات وإذا حدث هذا فسيكون لديك بالتأكيد عاده التمهل. وأثناء قيامك بهذا سوف تجد أن تعجلك لمجرد التعجل قد تلاشى. وهذا النوع من التغيير يتوق الناس لأن يجدوه فيك ويتفاعلوا معه بما يعود عليك في النهاية بالفائدة.

٨ : ليكن لديك عقلية متفتحة لتقبل الأفكار الجديدة

يقول نورمان فيلد ينكريز أحد المتخصصين في التسويق عن بعد «لقد سعيت للحصول على نقل إلى أن وصلت إلى ما أريد وكان السبب وراء سعيي للنقل

إنني كلما طرحت على المدير اقتراحًا من شأنه أن يساعد على انسيابية العمل. لا أجد منه إلا الرفض التام وأعتقد أنه يعتقد أنه مادام لم يطرأ هذا الاقتراح على ذهنه فلن يكون اقتراحًا جيدًا بالمرة».

وتجربة نورمان هي رد فعل طبيعي لما نسميه على سبيل المزاح في الشركات الأمريكية ظاهرة لم يخترع هنا. وكما هو واضح من التجربة فإن هذه الظاهرة لا تقتصر فقط على مجال الأعمال بل تمتد لتشمل كل نواحي الحياة سواء في البيت أو المجتمع.

وهذه الظاهرة مبنية على التشويه. وأعني بالتشويه هنا أن تنسب لشيء أو شخص ما شيئًا ليس له وجود إلا في عقلك. كما أعني به النظر إلى الحياة عبر منظار متعدد الألوان ورؤية الأفكار الجديدة على أنها نقد ضمني ليس هناك ما يبرره.

وفي الحقيقة فإن هذه الظاهرة بأشكالها المختلفة ما هي إلا دلالة واضحة على عدم الثقة بالنفس. وذلك لأن الشخص غير الواثق لا يتحمل النقد سواء كان هناك فعلاً أو كان هذا النقد من وحي خياله – وهذه الشخصية تعتاد أن تبقى أعينها مفتوحة تترصد لأي نقد. وكل هذا أملاً في تحديد موضع النقد وإذا اقتضت الضرورة تحديد معالم هذا النقد في الوقت المناسب، وذلك لمنع أي تعدٍ على المشاعر.

ولا يخفى عليك أنك لن تجد كل الأفكار التي تأتيك من شخص تعمل أو تعيش معه تكون ذات قيمة أو حتى مفيدة. ومهمتك هي أن تفصل الأفكار المفيدة عن الأفكار غير المفيدة؛ بحيث تكون انتقائيًا في استجاباتك. وهذا هو المفتاح للتخلص من عادة رفض أفكار الآخرين حتى قبل أن تعرف ما إذا كانت مفيدة لك أم لا.

كيف تقلع عن الحكم على أفكار الآخرين وتبدأ في الاستفادة منها

إليك ثلاث وسائل بسيطة يمكنك استخدامها يوميًا وبسهولة للتخلص من عادة رفض أفكار الآخرين للوهلة الأولى.

١ – *تخلص من التوقعات التي لا تعتمد على الواقع* عندما تقصد إلى الحكم على فكرة شخص ما عليك أن تسأل نفسك أولاً ما الذي تتوقعه من الفكرة ومن صاحب الفكرة وعندما تتحول توقعاتك إلى ألفاظ حتى لو كان هذا ذهنيًا. فسيساعدك هذا على الوصول إلى رؤية أكثر واقعية للأشياء – إذ إنك قد تكون قد بالغت في توقعاتك بشأن الشخص أو الفكر أو كليهما.

٢ – *انظر إلى الأفكار على أنها فرص لا على أنها مشاكل* كل الأفكار بما فيها الأفكار الجيدة لا بد أن تكلفك شيئًا ما في تنفيذها – وقتًا، ومالاً وإبداعًا ومخاطرة.... إلخ. و حتى أفضل الأفكار لا تخلو من تكلفة فدائمًا ما يصاحب تنفيذ هذه الأفكار قدر من التعب والمشقة. ولذلك فإن السؤال العملي ليس هو الذي يسأل عن ما يكلفه تنفيذ الأفكار ولكنه يسأل عما إذا كانت هذه الأفكار تستحق التنفيذ أم لا. والتكلفة لا تهم ما دامت الفوائد تزيد بشكل كثير عن التكلفة. ولذلك عليك أن تسأل نفسك أسئلة صعبة وليس أسئلة تتركز حول ذاتك هل هذه الفكرة تضفي قيمة لما هو موجود بالفعل أم أنها تخلق قيمة جديدة ! هل لدينا المصادر اللازمة وهل يمكننا الحصول عليها؟ هل يمكننا أن نحصل على هذه المزايا.

٣ – *قم بتقييم كل فكرة على حدة وعلى أساس مزاياها*. الفكره لا تستحق الرفض لأنها تشترك مع بعض الأفكار الأخرى في بعض الخصائص ولكن لما فيها من عيوب لا توجد في غيرها لا تبحث عن أسباب لرفض

فكرة ما لا لشيء إلا لأنها تشبه أفكارًا أخرى سبق وأن رأيتها. أما إذا أردت أن تستفيد فعليك أن تحاول إيجاد أسباب لقبول هذه الفكرة والسؤال الأساسي في هذه الحالة هو ما الذي يجعل هذه الفكرة مختلفة أو أفضل من غيرها.

٩ : اقبل الاختلاف ولا تطلب من الآخرين أن يكونوا مثلك

يقول مارش تومس الذي يعيش ويعمل في مدينة لويس «كون مديري قد أخطأ في اقتراحه فهذا ليس بالأمر الكبير. وقد حدث هذا بالفعل عند إجراء اقتراح بشأن عدم الثقة في قدرتي على معالجة الموقف».

إسداء النصح للآخرين لا يفيدهم.

طالما أنك لا تدرك كل ما يتعلق بالحالة العاطفية للشخص فهذا يعني أن كل ما لديك هو معرفة سطحية. ومثل هذه المعرفة السطحية لا يمكن أن تعالج أو تغير ما يدور بداخل الشخص. ولهذا فإن النصيحة عندما تُسدى دون طلب من الشخص تكون مرفوضة هي والشخص الذي ينصح.

ومفتاح التخلص من عادة إسداء النصح هو أن تتوقف عن النظر للحياة من منظور ما ينبغي أن يكون وتنظر إليها من منظور ما هو كائن.

واجه الأمر الحقيقة ليست فقط في أن الواقع يقول إن الناس يتصرفون بشكل مختلف بل إن هذا حق لهم. ولذلك عليك أن تتعلم قبول هذه الاختلافات. وقبول هذه الاختلافات لا يعني الموافقة عليها. فقد تقبل الآخر - بأن تسمح له بأن يكون نفسه - ولكن دون أن توافقه في ما يقول أو يفعل أو يفكر.

ملخص الوصفات

قبل أن تنهي هذا الفصل المهم الذي تناول موضوع التخلص من العادات التي تعوقك عن الحصول على السلطة الشخصية التي تسعى إليها وتستحقها أود أن أقدم لك تلخيصًا موجزًا للنقاط الأساسية في الفصل.

١ ابدأ في الاختبار.

٢ قم بإجراء اختيارات دائمة من خلال طرح سؤال: «وماذا أيضًا؟».

٣ إذا أردت أن تغير النتيجة فعليك أن تغير السبب.

٤ ابحث عن النمط الحقيقي وراء العادة.

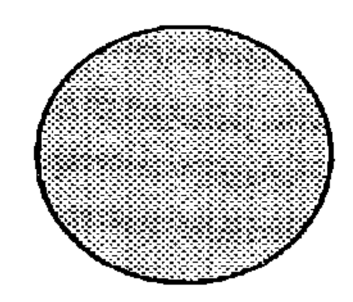
٥ إن مجرد إحساسك بشعور قديم لا يعني أن عليك أن تتصرف على أساسه.

٦ لا يكن رد فعلك بشكل تلقائي، ركز على حاجات الشخص الآخر.

٧ تمهل.

٨ ليكن لديك عقلية متفتحة لتقبل الأفكار الجديدة.

٩ اقبل الاختلاف ولا تطلب من الآخرين أن يكونوا مثلك.



عشر طرق لتوليد الطاقة اللازمة للوصول إلى أهدافك في الحياة

ذكر جيان لوك بيكس أن «البحث عن الوظيفة مثله مثل الأفلام، البدناء لا يفوزون أبدًا بالجميلات، الخاملون لا يفوزون بأي عووض للعمل. وثق في كلامي فأنا أعرف ما أتحدث عنه فلقد كنت واحدًا منهم». إذ إن جيان كان ضحية لتقليص أعداد العاملين، وبعد أن ظل أحد عشر شهرًا متسيًا بدون عمل استطاع حديثًا أن يجد له مكانًا في توزيع المستحضرات الصيدلية.

«لقد ظللت بدون عمل لمدة ستة تقريبًا ولم أستطع تصور كيف أنني لم أصل إلى أي شيء، أقصد مع أوراق اعتمادي وكل ذلك. إذ إنني وصلت إلى المرحلة النهائية، أربع مرات ولكنني لم أتلقَ أي عرض».

بعد ذلك طرق الحظ باب جيان لوك. عند عودته إلى المنزل في رحلة ليلية طويلة من لاكس، وذلك بعد جولة محبطة أخرى من المقابلات الثانية، جلس بجوار إيفانز روبيرتسون والذي يرأس فريق بحث لشركة توظيف تنفيذية في تشبل هيل.

بعد مرور ساعتين، سأل جيان لوك إيفانز عن ما هو الخطأ فيه؟ فكان رد إيفانز – مدهشًا لجيان لوك.

«أخبرني كيف يكون يومك. هل هو أمور صعبة ومعقدة؟ عندما ينطلق صوت المنبه كيف تشعر في بداية اليوم كيف تشعر في نهايته؟ أين تأكل؟ وما الذي ترتديه؟ ما الأشياء التي تحبها وما الأشياء التي تبغضها؟».

وعندما انتهى جيان لوك من حديثه، فكر إيفانز للحظة ثم قال له «إنك لمثالي على أن من يقوم باستخدام العاملين مثلهم مثل معظم الأمريكيين». فنحن

اليومية. إذ إنها تؤثر بشكل كبير على اطريقة التي يعاملوتنا بها - حسنة كانت أو سيئة - فهي غالبًا ما توجد فرقًا بين

- خطأ متغاضٍ عنه وخطأ مميت.
- الاحترام المكتسب والاحترام المفقود.
- الحب والوحدة.
- مستقبل مهني يصعد عاليًا ومستقبل مهني ينزل هاويًا.

كيف تغير من الطريقة التي تشعر وتبدو بها للأبد

من أسرع وأفضل السبل للوصول إلى القوة الشخصية التي تريدها هي اكتساب الطاقة اللازمة لتكون ناجحًا في الحياة. والسؤال بالطبع هو كيف ؟

وفي الصفحات التالية مباشرة سأوضح لك عشرة أسرار للأشخاص المنعمين بالحيوية والنشاط....... وهي الينابيع التي لا تنضب للصحة الجسمانية التي تمكن الأشخاص العاديين من تحقيق نتائج مذهلة وتحويل اللامبالاة إلى اهتمام والصراع إلى تعاون والرفض إلى قبول والبرود إلى دفء والأحلام إلى حقائق.

والإرشادات التي سأتحدث عنها لا يوجد بها شيء لا يتسم بالعملية أو يرتبط بالأبراج العاجية البعيدة عن الواقع، فعلى مدار عدة سنوات تم اختبار هذه الإرشادات بواسطة آلالاف من النساء و الرجال، أشخاص مثلك تمامًا. فبغض النظر عما تكون، لايمكن لأساليبي أن تفشل في مساعدتك على إيجاد الحياة الأكمل والأكثر إشباعًا التي تسعى وراءها.

وخطوة بخطوة سأعطيك أمثلة حية وصادقة يمكنك اتباعها والاسترشاد بها. ولكن بين كل هذا، يوجد شيئان لن تجدهما بكل تأثير هنا الأنظمة الغذائية القاسية والتدريبات التي لا تنتهي ولكن بدلاً من ذلك سأوضح لك كيف تكون

متمكنًا من أداء مهارات سهل تعلمها ممكن ممارستها على مدى العمر، تمنحك مصدرًا من الطاقة متجددًا ذاتيًا ليكون ملكك للأبد، وهي لن تغير من الطريقة التي تشعر وتبدو بها فقط، ولكنها ستغير من الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليك.

طبقًا لإرشادات العملية العشر على حياتك اليومية وستكون أكثر حيوية ونشاطًا بقدر ما هو أقصى ما في إمكانك. في وقت لا يذكر ستجني فوائد شخصية غالية هي

١ – في العمل ستساعدك الاحتياطات الجسمانية والشعورية الجديدة لديك على قطع أميال أخرى ميلاً بعد آخر وهي خاصية تبحث عنها الإدارة العليا وتكافئها.

٢ – في العائلة وبين الأصدقاء ستشجع القوة المتنامية لحضور من يهمك أمرهم على وضع أفكارك ومشاعرك في الاعتبار قبل أن يضعوا أي خطط أو يغيروا منها.

اختبار ذاتي : هل تعرف ما لا تعرفه عن الطاقة؟

لا يوجد مجال في الحياة ترتسم فيه العلاقة بين المعرفة والقوة بوضوح شديد أكثر مما هي عليه في مجال اكتساب وإنماء الطاقة اللازمة للحصول على أهدافك في الحياة. فكلما زادت معرفتك بكيفية اكتساب وإنماء الطاقة بدون أن تقتل نفسك في صالة الجيمانزيوم أو تحرم نفسك من الأكل زادت قوتك.

وبما أن هذه هي الخطوة الأولى لك على طريق معرفة الطاقة فإن ما تحتاجه في هذه المرحلة هو علامة تحدد لك أين تقف وتوضح لك المناطق التي تحتاج العمل فيها ومع وضع هذا في الاعتبار، قمت بإعداد تدريب ممتع وتثقيفي في ذات الوقت.

وما أريده منك بسيطًا بالفعل. ففيما يلي ستجد عشر عبارات، بعد قراءة كل

منها، ضع علامة أمام الإجابة التي تختارها وسنناقش ما تتضمنه إجاباتك الشخصية بمجرد انتهائك منها جميعاً.

١ – عندما تستنشق الهواء بعمق، هل تشعر بضغط النطاق المرن لسروالك على بطنك؟

نادراً ( ) غالباً ( )

٢ – كم سعراً حرارياً يوجد في أوقية من السمن الصناعي؟

أكثر من ٢٠٠ ( ) أقل من ٢٠٠ ( )

٣ – بعض الأنواع من الأنشطة تسمى الأيروبك لأنها تمد العضلات بالدم الغني بالأكسجين حيث تحترق الطاقة.

صواب ( ) خطأ ( )

٤ – لا يتفق خبراء التغذية على الكثير فلأي سبب آخر يمكن أن يوجد هذا العدد من الأنظمة الغذائية المختلفة؟ ولكن الشيء الوحيد الذي يقولونه جميعًا هو أن الدهون هي العدو الأول إذ إنها تسلب منا الطاقة. وبعبارة أخرى، الدهون تجعلنا أكثر بدانة.

موافق ( ) غير موافق ( )

٥ – التدريبات المنتظمة تجعلني منهكاً.

في بعض الأحيان ( ) في كل وقت ( )

٦ – عندما تغمض عينيك وتأخذ نفساً عميقاً هل يمكنك تصور الأثر الإيجابي لهذا التنفس على، قل مثلاً، أناملك؟

نعم ( ) لا ( )

٧ – عندما يأكل شخص نحيف بطبيعته ألف سعر حراري ! فإنه يتم حرقها في الجسم أو استهلاكها بأي شكل كان. أما أجساد الأشخاص البدناء

فهي مختلفة. فأجسادهم تميل إلى تكوين أكبر قدر ممكن من الدهون مما يأكلونه. ولهذا السبب عندما يأكل شخص بدين نفس القدر من السعرات الحرارية يستهلك معظمها وليس كلها. أما ما تبقى فيخزن في شكل دهون. والحل بالنسبة لهم ليس بأن يأكلوا أقل أو بأن يحرموا أنفسهم من الأكل ولكن هو أن يستهلكوا المزيد من الطاقة المحتواه في السعرات الحرارية.

( ) أوافق ( ) لا أوافق

٨ – خمس عشرة دقيقة من العدو الوئيد تحسن من نقل الأكسجين إلى العضلات مثلها مثل ثلاث ساعات من ممارسة التنفس.

( ) صواب ( ) خطأ

٩ – التنفس الأفضل يساوي عشر درجات من حاصل الذكاء.

( ) موافق ( ) غير موافق

١٠ – تحتوي كميات قليلة من الطعام الدهني على سعرات حرارية أكثر من كميات كبيرة من الطعام الخالي من الدهون وبالتالي من خلال الاختيار الحريص يمكن أن تأكل أكثر دون أن يزداد وزنك على الإطلاق.

( ) حقيقي ( ) غير حقيقي

ما الذي تقوله إجاباتك عن نفسك

إذا كانت إجابتك على السؤال الأول هي أنك نادراً ما تشعر بهذا القدر فاعرف في أثناء استنشاقك لهواء، فمن أن المحتمل أن هذا مرجعه تنفسك من منطقة الصدر بدلاً من أعماق البطن حيث للتنفس من أعماق البطن فائدة أكبر بكثير. إذ إن هذا التنفس العميق من منطقة الصدر يفشل في توسعة الرئتين

بالكامل في عملية التنفس عاملاً كياقة خانقة أكثر منه أي شيء آخر. ومن هنا تحصل على الأكسجين الكافي لأن تحيا وليس لأن تنمو حياتك وتتدهور بقوة.

وبالنسبة لإجابتك على السؤال الثاني، فإن ما تحتاج معرفته هو أن أوقية واحدة من الدهون تحتوي على ٢٠٠ سعر حراري بغض النظر عما إذا كانت هذه الدهون عبارة عن زبد أو سمن نباتي صناعي أو زيت زيتون أو فازلين أو شحم الدب. بينما تحتوي أوقية من البروتين أو الكربوهيدرات على أقل من نصف هذه السعرات الحرارية. وبعبارة أخرى فإن اختيار كميات وافرة من البروتين والكربوهيدرات، وليس من الدهون فلن يمكنك الأكل بكميات أكبر فقط، ولكن سيمكنك حرق بعض من دهون الجسم التي بدأت بها أيضًا.

أما الأيروبك التي يدور حولها السؤال الثالث فهي من الأشياء التي لا يمكن لأحد شرحها بالكامل، ولكن يتفق الجميع بشأن فوائدها.

الأساسيات المعترف بها هي الآتي العضلات – وبكلمة المفاصل لا أعني فقط العضلات ذات الرأسين – ولكنني أعني أيضًا العضلات الموجودة في الشرايين والأوردة والأعضاء الحيوية – تعمل طوال الوقت دون أن تكون مدركًا لذلك. وجميعها تحتاج الأكسجين لأن تعمل. فبدون هذا الغاز النقي غير المرئي عديم الرائحة الذي يجعل الحياة ممكنة، لا يمكن للعضلات الاستفادة من الطاقة المحتواه فيما تأكله. وكلما زادت الطاقة التي تنتجها العضلات، زادت كمية الأكسجين الذي يجب الحصول عليه. وتدريبات الأيروبك تعمل على تدريب نظامك على استخدام كمية من الأكسيجين بقدر ما يمكن لعضلاتك التعامل معه بسلام. وبالقيام بهذه التدريبات بشكل صحيح مع اتباع النصيحة الطبية، فإنها تقوم بحرق السعرات الحرارية بطريقة آمنة. بالإضافة إلى ذلك ينتج عنها إحساس رائع بالصحة لدى معظم الناس.

وبالنسبة للسؤال الرابع، فإن الخبراء سيخبرونك بأن أكل الدهون يجعل

الناس أكثر بدانة من إذا أكلوا بروتين أو كربوهيدرات. فمعظم الناس لا يعانون من زيادة في الوزن بقدر ما يعانون من زيادة في الدهون. وفيما يلي مثال لذلك بينما يتقادم العمر بلاعبي كرة القدم المحترفين والذين تقل ممارستهم للعبة بشكل كبير، فإن عضلاتهم غير المستخدمة تتحول إلى دهون فربما يكونون بنفس الوزن الذي كانوا عليه في أوج طاقتهم، ولكن وزنهم هذا أصبح أثقل لأنه عبارة عن حاصل المزيد من الدهون والقليل من العضلات أكثر من ذي قبل وبهذا لا يمكن أن نطلق عليهم اسم مفرطي الوزن ولكن اسم مفرطي السمنة.

ومن هنا إذا كنت تشعر في نهاية تدريب أيروبك معقول – سواء كان الرقص أو المشي أو العدو الوئيد أو نط الحبل أو لعب الركيت أو ركوب العجل أو السباحة أو التزحلق وهكذا – بأنك متعب أكثر منك منتعش، فإن إجابة السؤال الخامس يجب أن تؤخذ كتحذير، فهي تنطوي على أنك حتمًا تقوم بشيء ما بشكل خطأ. إذ إن معظم الناس يجدون أن التدريب المنتظم في خلال أسبوع أو ما حول ذلك لا يستخدم طاقة بقدر ما يولدها.

بعد ذلك نأتي إلى السؤال السادس وأساسه عبارة عن فكرة بسيطة وهي أننا عندما نجعل من التنفس تصرفًا مدركًا من جانبنا. بشكل أكبر فإننا ندرب أجسادنا على التنفس بأسلوب أفضل. ذلك لأن تأثير الشعور بالأكسجين وهو ينساب خلال الدم يقوي الفرد. وفي الصفحات التالية سأريك ثلاث طرق للقيام بهذا

إذا كنت تنكر حقيقة أن النحفاء يظلون نحفاء بينما يميل البدناء لأن يزدادوا بدانة، أو تجد صعوبة في تقبلها (السؤال السابع) فأنا أقترح عليك قراءة هذا الفصل بعناية شديدة ومن المؤكد أن ما سيلي من معلومات سيفتح عينيك إلى أن الوصول لأن تكون أكثر حيوية لهو أمر شديد السهولة والمعقولية. إذ إن الصفحات التالية لا يوجد بها أي تخمينات عديمة الجدوى أو مجرد آراء عما ستتعلمه مؤكدة بأفضل فكر لأعظم علماء النفس في العالم.

أما السؤال الثامن فغرضه أن يفتح عينيك على اثنين من المفاهيم الأول هو أنك لست مضطرًا إلى الجري في مارثون للحصول على فوائد تدريب الأيروبك. فهناك المشي ونط الحبل والجري في المكان وممارسة تدريبات الأيروبك بالرقص والقائمة طويلة وأنت حر في اختيار أي ما فيها أو جميع ما فيها. ولكن من المحتمل أن ما ستختاره منها سيعتمد على رأي طبيبك، وما لديك من وقت مثلاً، إذا كان بإمكانك ممارسة التنس لعدة ساعات يوميًا فهذا حسن. أما إذا واجهك ضيق في الوقت، ففي هذه الحالة قد تريد وضع ١٢ دقيقة من العدو الوئيد في الاعتبار لممارستها. وكلاهما له نفس الفائدة.

ومن بين أعضاء الجسم الأكثر تأثرًا بوجود الأكسجين بإيجابية هو المخ (السؤال التاسع). ذلك لأن الدم الغني بالأكسجين يستعيد ويحفز اليقظة والتنبيه والقدرة على استيعاب ودمج المعلومات. هذا هو سبب أنك ترى العديد من لاعبي كرة القدم المحترفين يتنفسون الأكسجين في اللحظة التي يخرجون فيها من الملعب ويجلسون في الاستراحة.

إن الشروع في زيادة الطاقة على مدى العمر (السؤال العاشر) يعني أنك ستقوم بالاختيار في كل خطوة. ومجرد قراءتك لهذه الكلمات يخبرني بأنك قد اتخذت أول وأهم خطوة بالفعل فهل تريد أن تتولى العناية بحياتك وتأكل المزيد وتتنفس أفضل وتنمي من طاقتك – أم هل أنت راضٍ بالقليل من الطعام وبمنع هذا التدفق الحيوي من الأكسجين من الوصول إليك وبفقدان حيويتك ؟

والآن بعد أن أكملت التدريب، دون تلك المجالات التي معرفتك بها ليست كاملة. فإذا وضعتها في اعتبارك أثناء قراءتك لما يلي، فستكتشف طرقًا ملموسة ومحددة ومفيدة لإنماء الطاقة التي يمكنك استخدامها لإيقاظ القوة والثقة بداخلك.

من أين تأتي طاقتك

أريد إعطاءك الإرشادات العملية العشر الخاصة بالطاقة في لحظتها. ولكن من الأفضل أولاً أن ندرس معًا بعض الأساسيات.

الطاقة عملية متطورة ونامية، وليست حدثًا مكتملاً بمجرد القيام به

عندما تنظر إلى حائط صخري عمودي يبلغ ارتفاعه مئات من الأقدام، يبدو من المستحيل قياسه، إلا أن متسلقي الجبال يقومون بهذا طوال الوقت. فهم يصلون إلى القمة بتقسيم التسلق إلى أجزاء، ثم تقسيم الأجزاء إلى مواطن لتعلق اليد ثم الدعائم إلى مواطئ للقدم، كمثل العناكب الصغيرة جداً التي تشق طريقها ببطء وثبات إلى القمة.

ونفس الشيء ينطبق على اكتساب وإنماء الطاقة اللازمة للحصول على ما تريده من الحياة. فإذا قلت لنفسك أنك ستحصل على المزيد من الطاقة في عجالة، فستجد نفسك وكأنك أمام هذا الحائط الصخري العمودي ولكن إذا قسمتها إلى عناصر وجعلت كلاً منها جزءًا من عملية متواصلة تنفذ خطوة بخطوة، فإن مواطئ أصابعك على الطريق للطاقة لا يمكن أن تفشل في بناء قلعة حصينة لك بشكل سريع.

التخلص من دهون الجسم غير المستخدمة يعد جزءًا من العملية

العضلات فقط هي التي تولد الطاقة. فسواء كنت بدينًا أو رشيقًا، طويلاً أو قصيراً، ومهما كان لونك فإن نظام الدورة الدموية بالكامل – القلب والرئتان والشرايين والأوردة والشعيرات الدموية – مبني في الأساس لنقل الدم الغني بالأكسجين إلى العضلات؛ حيث يتم توليد الطاقة.

ودعني أوضح لك بسرعة لماذا الأمر هو كذلك. فكما ترى، يقوم الجسم بتحويل معظم السعرات الحرارية التي تستهلكها إلى دهون. فسبعون أو ثمانون في

المئة من الوقود الذي تحتاجه العضلات يجب أن يكون في هيئة جزئيات دهون. وهذه الجزئيات إما يتم حرقها للوفاء بحاجة المفاصل أو يتم تخزينها إذا كانت زائدة عن الحاجة كدهون في الجسم. فإذا كانت آخر وجبة استهلكتها تحتوي على أقل مما تحتاجه العضلات من الدهون فإن الجسم يستهلك مما هو موجود في احتياطات الدهون في الجسم ذاته، أما إذا احتوت على كمية زائدة، فإنه يتم تخزينها. وإذا تجنبت أكل الدهون، فلن يوجد أمام الجسم اختيار غير استغلال الاحتياطي المخزن. وبهذا فإن الامتناع عن الدهون الموجودة في الغذاء أسرع وأسهل من طريقة للتخلص من الدهون الجسم غير المستخدمة.

والأكسجين، وهو المادة الخام للحياة، يعد مفتاحًا آخر لبناء الطاقة فمن الحقائق النفسية المعترف بها أن طاقة الإنسان تتناسب دائمًا مع قدرة الجسم على أخذ واستخدام الأكسجين بكفاءة. وفكر فيها كما يلي الإنسان يمكنه العيش أسابيع بدون طعام، وأيام قليلة بدون ماء، ولكن خمس دقائق بدون أكسجين أمر يهدد الحياة ذاتها.

لماذا تعتمد طاقتك على مقدار الأكسجين الذي تحرقه

إن الأشخاص الذين لديهم نظم نقل الأكسجين عالية الكفاءة يحرقون طاقة أكثر من هؤلاء الذين دورتهم الدموية في مستوى أقل من حيث اللياقة، وبعبارة أخرى كلما زادت الطاقة التي ترغب في حرقها، زادت كمية الأكسجين التي تحتاجها لحرقها. فإذا كان بإمكانك إيجاد وسائل لزيادة قدرة جسمك على الحصول على الأكسجين واستخدامه فسيمكنك بسهولة، وربما بقوة زيادة طاقتك الشخصية بغض النظر عن عمرك ووزنك ومستوى لياقتك.

وقولي هذا لا يعني ضمنيًا أن المزيد من الأكسجين يحول من تصل أعمارهم إلى تسعين عامًا إلى رياضيين، فأنا لا أقول هذا على الإطلاق. ولكن النقطة التي

أشير إليها هنا أن الاستخدام الأكبر والأفضل للأكسجين لا يمكن أن يفشل في رفع مستوي الطاقة للأشخاص، بدءًا ممن أعمارهم تصل إلى تسع سنوات إلى من أعمارهم تصل إلى تسعين عامًا، وحتى من هم أكبر من تسعين عامًا. إذ إنك عندما تتنفس فإن جسمك يحتاج كل الأكسجين الطبيعي الذي يمكنه الحصول عليه ليس لخلق إنسان جديد منك ولكن لتحسين الإنسان الذي هو أنت بالفعل.

فإذا كنت في الرعاية الصحية فإن الأكسجين سيعطيك القدرة على مواجهة أي طوارئ، وإذا كنت في الحكومة فإن احتياطات الأكسجين ستكون كافية للتغلب على كابوس البيروقراطية. وإذا كنت ممن يعدون عدوًا وئيدًا فستندهش من قدرة الأكسجين على تخفيف سرعة تبضات قلبك بينما تسرع من العدو.

كيف تعيش وتأكل وتتنفس من أجل الحصول على الطاقة

هناك ثلاث طرق أساسية لتحسين قدرتك للحصول على الأكسجين الطبيعي والاستفادة منه وهي:

١ – تحسين أسلوب التنفس للحصول على مزيد من الأكسجين.

٢ – تناول الطعام لتحقيق أفضل استفادة من الأكسجين.

٣ – تدريب أجسادنا على حرق المزيد من الأكسجين وبمعدلات أعلى.

إرشادات عملية لتوليد الطاقة التي تحتاجها للوصول إلى أهدافك

لا يمكنني القول بأن زيادة وإنماء طاقة أمر هين ويسير. فهناك أوقات يرغب أفضل من فينا في رفع قدميه والحلم بطريقة سحرية لتحقيق تناغم العضلات وإنماء القدرة على الحصول على الأكسجين. ولكن إذا اتبعت الإرشادات العملية فبإمكاني أن أؤكد لك أنك ستنضم إلى هؤلاء الذين يشعرون بالفخر لحصولهم على أقصى ما في أجسادهم من طاقة وقوة.

١ ، لا تقتصد في أنفاسك

يقول ثيولا وربانك أخصائي التنفس في مستشفى بالقرب من هوت سيرنجز في أركنساس «إن السبب وراء عدم إمكانية توقع المزيد من الأكسجين بدون تنفس المزيد من الأكسجين هو نفس السبب الذي وراء عدم إمكانية حرق قطع الأخشاب في الموقد بدون فتح الصمام المنتظم للمدخنة» ويستكمل وربانك قائلاً: «إن الطعام الذي تم تحويل معظمه إلى دهون يتم حرقه باستخدام الأكسجين لتوليد الطاقة. إذ إنه يعمل كزيت الوقود. ومعظمنا يُولد بقدرة لتنفس الأكسجين أكبر من تلك التي نستفيد بها في المعتاد؛ لذا فإن الموقف هنا هو موقف مكسب أو خسارة».

وفكرة «اكسبه أو اخسره» غالبًا – ما تطبق على وظيفة العضلات. فإذا غاب الاستخدام المستمر الذي يأتي من التدريبات فإن عضلات القلب على سبيل المثال تفقد كفاءتها على الضخ. ولكن مع ممارسة التدريبات فإن الكفاءة لا تعود إلى المفاصل فقط، ولكن يمكن تحسينها أيضًا – حتى بالنسبة لمرضى الأزمات القلبية. ونفس الشيء يمكن قوله بالنسبة للتنفس. فمعظمنا لا يولي اهتمامًا كبيرًا للتنفس أو لا يهتم به على الإطلاق. وبالتالي نستنشق الهواء الكافي لأن نستمر في الحياة فقط – أي حوالي واحد وربع جالون – على الرغم من أن قدرتنا الطبيعية يمكن أن تكون ٢٦ جالونًا في الدقيقة.

ومن الواضح أن هناك منطقة وسط يمكنك الاستفادة فيها من تدفق الأكسجين الزائد دون أن تنهك ملتقطًا أنفاسك بصعوبة؛ مع التأكيد بأنه ليس هناك كمية مناسبة واحدة من الأكسجين لجميع الأفراد. فحاجة كل فرد مختلفة، وتحديد المستوى الذي ترتاح إليه أمر يرجع إليك. إلا أن هناك طريقة وحيدة وواحدة للعمل في اتجاه تحديد هذه النقطة. وهي أن تصبح أكثر إدراكًا لأنفاسك أثناء مرورها إلى ومن جسدك.

منسق الجسم الأساسي والمستغرق لدقيقة في اليوم الواحد

فيما يلي واحدة من أسهل وأمتع الطرق لإنماء الطاقة التي تحتاجها لتحقيق النجاح:-

١ – اجلس في وضع مريح وأغمض عينيك وتنفس بطبيعية ركز على أنفاسك فحاول أن تجعل نفسك متوازنًا لانحسار الهواء وتدفقه.

٢ – عندما تصل إلى الاسترخاء الكامل، انتبه بشكل شديد إلى دورة النفس الواحد. عش الحركة البطيئة للهواء من بداية الاستنشاق إلى نهاية الزفير.

٣ – كرر الخطوة الثانية عشر مرات.

بينما تجعل هذا التدريب البسيط ولكن الفعال جزءًا من روتين حياتك اليومي لاحظ أن عشرة أنفاس تأخذ أقل من دقيقة – فإنك ستصبح لا شعوريًا أكثر إداركًا للتنفس وعلى مدار الوقت سيقودك هذا الإدراك الداخلي تلقائيًا إلى التنفس بشكل أفضل.

وبهذا تصبح زيادة الأكسجين الناتجة هي منسق الجسم الأساسي وهذا المنسق سيساعدك في الحال على الشعور بأنك أكثر انتعاشًا وأنك لديك قدرة أفضل على معالجة ما ستواجهه. ففي لحظات التوتر والانفعال عندما تحتاج كل الطاقة التي بإمكانك حشدها، يمكن لهذا أن يكون هبة من الله في تلك اللحظة.

٢ : املأ جسدك كله بالهواء وليس رئتيك فقط

حاول القيام بهذه التجربة:-

في البداية خذ نفسًا بسيطًا من أعلى رئتيك. وعندما تخرجه، تنفس مرة أخرى ولكن في هذه المرة اجعله نفسًا أعمق. ابدأ في التنفس من حول منطقة السرة. ارفع هذا النفس من هناك للجزء الأعلى من جسمك حتى يرتفع في صدرك.

إذا كنت مثل معظم الناس، فستلاحظ أن النفس الثاني يبدو وكأنه ينقل عاصفة من الأكسجين. فهو ينعش جسدك ويرفعه بنفس الطريقة التي ينتفخ بها طواف مطاطي – والذي يصبح أقرب لشكله الكامل مع كل جزء من الهواء المضاف. وهذه التجربة الصغيرة والسريعة يجب أن تقودك إلى اكتشاف شيئين ممتعين. أولهما: هو أنك ستحب الإحساس المصاحب لتعريض جسدك لقوة الحد الأقصى من الأكسجين. وثانيهما: هو أنك ستشعر بلحظة من الحيوية الجسمانية التي ستريد تكرارها ثانية.

هل أنا بذلك أقترح عليك التنفُّس من أعماق البطن طوال الوقت؟ بالطبع لا فما أقوله هو أن تحت الظروف العادية نتنفس ألف جالون من الهواء في اليوم تقريبًا. وأي شيء يمكنك القيام به لزيادة تدفق الأكسجين من المؤكد أنه سيصل بك إلى مستويات الطاقة واللياقة التي ترغبها.

تدريب النهوض المستغرق لدقيقتين فقط

فيما يلي واحدة من أفضل وأبسط الطرق للحصول على المزيد من الأكسجين الذي تحتاجه عضلاتك للوصول إلى ما يلزمك لتعيش حياتك بالكامل من طاقة وتحمل وحيوية والتدريب التالي بأكمله يأخذ أقل من دقيقتين في اليوم:-

١ – عندما تجلس بارتياح فرِّغ جسمك من الهواء بأن ترسل زفيراً حتى تصل بالعد إلى عشرة.

٢ – وبينما يخرج الهواء من الجسم انحنِ من منطقة الوسط حتى تصل بجبهتك إلى القرب من ركبتيك بقدر ما تستطيع. وإذا لم يمكنك الوصول بجبهتك إلى ركبتيك، فلا بأس حاول الوصول إلى ما تستطيع الوصول إليه بارتياح.

٣ – والآن اعكس العملية. املأ جسدك بالهواء حتى تصل بالعد إلى عشرة. وفي أثناء دخول الهواء ارفع أكتافك ببطء حتى تصل بجسدك إلى الوضع جالس منتصب.

٤ – كرر هذه الدورة خمس مرات.

٣ ـ حاول الشعور بأصابعك وهي تتنفس

ذكر على لسان أحد المشاهير أنه «إذا كان يمكنك رؤيته في عقلك والشعور به في قلبك فهو ممكن» على الرغم من أنه كان يتحدث عن النجاح بشكل عام، إلا أن كلماته لها صلة خاصة بموضوع النجاح في إنماء واكتساب الطاقة. إذ إن لغته تقول إن التوجه الذي يصاحبنا في موقف ما يتنبأ بتجربتنا به. وفيما يلي الصلة التي بين ذلك وموضوعنا بتخيل تجربة التنفس على أجزاء مختلفة من أجسادنا، فإننا نعلم أنفسنا الشعور بتأثيرها والتعرف عليه.

ويقول شون جونسون وهو سمسار للعقارات الصناعية في البيوكيركي في أول مرة شعرت فيها بتنفس أصابعي كان ذلك تجربة جديدة بالنسبة لي. ويستكمل قائلاً أعلم أنني أبدو كمن يتحدث بأسلوب الستينيات ولكن بصدق شعرت بوخز ضعيف في أصابعي مع كل نفس، والآن يمكنني القيام بذلك مرة أخرى، في أي وقت أريده، في مكتبي أو عندما أقود السيارة أو عندما ألعب الجولف أو في أي مكان آخر فتعلم معايشة التأثيرات الجسمانية للنفس، بدأ جونسون التحكم في الاستعداد الكامل لجسده لتوليد الطاقة التي يحتاجها لتحقيق أهدافه وإرضاء دوافعه.

طريقة التنفس للجسم بأكمله

إن الشعور بتأثير التنفس على أجزاء مختلفة من الجسم بشكل كامل يحتاج إلى وقت. ولحسن الحظ فإن هذا المفهوم هو من المفاهيم الدائرية أي إنه كلما

شعرت بالتأثير وعايشته كنت قادرًا على الشعور. أما مقدار الوقت الذي سيستغرقه ذلك فسيعتمد على أمرين العناية التي تقوم بأداء التدريب التالي بها وعدد المرات التي تؤدي فيها هذا التدريب.

١ – اجلس في مقعد مريح في مكان هادئ. أغمض عينيك وتنفس بطبيعية.

٢ – حاول ألا تفكر كثيرًا، ولكن حاول أن تعيش هذا الإحساس بتحرك الهواء إلى رئتيك ومن خارجها.

٣ – تساءل عن كيف يكون الشعور بتدفق الأكسجين في حلقك أو في ركبتك اليمنى أو في أي مكان؟ ولا تجهد نفسك لتشعر بما تتساءل عنه. ولكن ببساطة اجعل تساؤلك، أيًا كان يكون كما يلي هل يلين الأكسجين من أطرافي، هل يزيل الألم الذي في أعلى ظهري ؟ هل يزيد من درجة الإحساس في أصابع قدماي؟

داوم على هذا التدريب وجربه كل يوم حتى لمدة دقيقة أو دقيقتين والنتائج أكثر قيمة من أي مجهود بسيط يلزم هذا التدريب.

٤ ، لا تأكل قليلاً، ولكن كل بذكاء

يقول أحد رجال الأعمال: «لقد ولدت ولدي استعداد للإصابة بأزمة قلبية أو ذبحة قلبية. فلقد مات أبي من تاسع أزمة قلبية يمر بها وصدقني الأزمة التاسعة كانت في الثانية والستين من عمره. وكانت ثالث أزمة قلبية تمر بها أمي خطيرة جداً» ويستكمل حديثه: «على الرغم من أن التركيب الجيني ليس في صالحي، إلا أنني أنقصت وزني بمقدار عشرين رطلاً، كما قلّت نسبة الكوليسترول لدي بسبع وخمسين درجة – وكل هذا بدون اتباع أي نظام غذائي. إذ إنني علمت نفسي أن آكل بذكاء وليس بكميات أقل. فلازلت آكل ٢٢٠٠ سعرٍ حراري تقريباً في اليوم، ولكنه الآن يساعدني على حرق الدهون لتوليد الطاقة».

النظام الغذائي هو قرار، لا يجب فيه أي تجاوزات، إذ يجب عليك أكل اثنين بالضبط من هذا على الإفطار وثلاث من تلك على الغداء. ولكن ما يجعل هذا الإرشاد العملي ذا قيمة هو ما يجعله مختلفًا فالأمر هنا ليس أنظمة غذائية قاسية ولكن اختبارات. إنه أسلوب تقوم باتباعه بنفسك لأن تأكل أكثر وتحقق المزيد من الطاقة لتحرق دهون الجسم الزائدة في نفس الوقت. وما عليك إلا أن تختار كميات كافية من الطعام الغني بالبروتين والكربوهيدرات والتي تغذي العضلات وتحرق المزيد من الطاقة مع تحقيق تنفس أفضل، وكذلك أن تختار تمرينات أيروبيك معقولة تناسب أسلوب حياتك الشخصي. وسيمكنك التيقن بعد ذلك على أنه بينما تزداد طاقتك، ستتلاشى البوصات الزائدة في جسدك.

- سيكون لديك خصر أكثر رشاقة.
- لن تشكل الدهون التي تحت الجلد مشكلة بعد الآن
- سيخير مستوى طاقتك الآخرين بأنك تبدو وتشعر مثل الشخص الفائز الذي هو أنت.

٥ . قم بإزالة الدهون الغذائية الزائدة

تقول إدينا أوهيمبر ميرو التي تدير حجرة الغذاء لشركة تأمين في نيشغيل «إذا لم تكن تريد أن تغمر ذرة المائدة والذي يحتوي على نسبة عالية من الدهون في حد ذاته، في زيت المحرك، فلأي سبب في العالم تريد أن تغمرها في الزبد؟ سواء زبد أو زيت محرك - أو أي اسم تريد تسميتها به فجميعها شحوم خالصة».

وأوقية بأوقية ستجد أن الدهون تعطي أكثر من ضعف السعرات الحرارية التي تعطيها البروتينات أو الكربوهيدرات. فالدهون تجعلك أكثر بدانة لأنك تحصل على الكثير من السعرات الحرارية من كميات طعام قليلة. وفي الواقع

تكون هذه الكمية قليلة جداً جداً، فأنت لا تلقي بالاً إلى القطعة المربعة الثانية من الزبد أو الكمية الزائدة من الكريمة المتساقطة من الملعقة. ولكن قالبًا هنا وكمية متساقطة هناك وستجد نفسك تتحدث عن أقسام الملابس للأشخاص الضخام وطويلي القامة وبهذا يكون الأمر كما يلي، كلما زادت كمية الدهون التي تتناولها زادت كمية الأكسجين التي تحتاجها لحرقها للحصول على الطاقة.

وتبعًا لخبير اللياقة «كوفيرت بيالي» يميل الأشخاص الكسالى إلى تحويل الطعام إلى دهون وتخزينه بكفاءة عالية جداً وفي المقابل لديهم كفاءة أقل من العادية في حرق هذه الدهون. فماذا إذاً يحدث لكل هذه السعرات الحرارية غير المؤكدة؟ والإجابة هي أنه يتم تخزينها كدهون. ومعظمنا لديه كمية كافية من الدهون المخزنة اللازمة لاحتياجات الطاقة لدينا دون أخذ المزيد. لذا فإنك إذا قللت من الدهون التي تتناولها لأقل ما تتطلبه عضلاتك، فإنك ستقوم بتحويل الدهون المخزنة في الجسم إلى طاقة تلقائياً.

ولا يهم على الإطلاق كيف تتخلص من معظم الدهون في نظامك الغذائي ولكن يجب عليك إزالتها إذا كان هدفك هو زيادة طاقتك. وفي القاعدة ٧ سأوضح لك طريقة سهلة تثبت فعاليتها العالية، ولكن أولاً دعني أوضح لك نقطة مهمة وهي أنك حتى إذا توقفت عن أكل جميع أنواع الدهون التي تعرفها فإنك ستظل تحصل على جميع الدهون التي يحتاجها جسمك.

والدهون موجودة في أنواع من الطعام قد لا تشك أبداً أنها موجودة فيه. فستون في المائة من السعرات الحرارية الموجودة في كمية من الفول السوداني ملء كفيك تأتي من الدهون.

بينما تأتي ٧٥٪ من السعرات الحرارية الموجودة في لقانق فرانكفورت من الدهون. وأي شيء مصنوع من البيض الكامل يعطي نفس القدر تقريبًا. وكذلك فإن مصدر من ٣٠٪ إلى ٤٠٪ من السعرات الحرارية التي هي في البيتزا

عبارة عن دهون تحتويها بطاطس إيدهاوا المطبوخة، وعلى ١٤٠ سعرًا حراريًا إذا كانت بدون أي إضافات. ولكن عندما يضاف إليها الكريمة أو الزبد فإنها تحتوي على ٤٠٠ سعر حراري - أما شريحة لحم ملء الفم - والتي تعد مستودعًا للدهون إذا كان هناك واحد - فتحتوي على خمسة أضعاف السعرات الحرارية الموجودة في الباستا.

وهنا دعني أكن واضحًا بشكل كامل حول هذه النقطة. وهي أن الدهون هي العدو. ويغض النظر عن نوع هذه الدهون.

فعلى سبيل المثال إذا توقفت عن أكل شرائح اللحم أو الزبد في مقابل أكل البندق أو زيت الزيتون فإنك تستبدل اختيارًا سيئًا بآخر أسوأ. فبغض النظر عما إذا كان أصلها حيوانيًا أو نباتيًا، فجميعها مئة في المئة دهون. والشيء المهم هو ليس من أين تأتي ولكن هو أن تأخذ كمية أقل منها أولاً وأن تحرق المزيد منها ثانيًا.

ومعظم الناس يكونون غير راغبين في بعض الأحيان في التخلي عن معظم الدهون الغذائية ذلك لأنهم يربطون بين ذلك وبين الإحساس بالحرمان. ولكن إذا حاولت التخلي عن الدهون الغذائية فستجد أنه ليس الأمر بصعب على الإطلاق. فعلى سبيل المثال بدلاً من أن تأكل (قمعًا) واحدًا من الأيس كريم كل ليلة كمكافأة لك، تناول قطعة واحدة من الزبادي المفضلة لك المجمدة والخالية من الدهون وليس هناك تضحية في ذلك.

٦ - خذ الكثير مما تحب بأن تأخذ القليل مما لا تحتاج له

تقول ليليان ماكهورتيل وهي مراسلة في قسم إطفاء في أوكلاهوما سيتي «إن الأنظمة الغذائية تحقق ما هو مرجو منها، فأنا أكلت الجريب فروت وأنقصت وزني عشرين رطلاً وشربت بعض المشروبات وبالفعل نقص وزني» وتستكمل قائلة: «لا تفشل الأنظمة الغذائية ولكن يفشل من يتبعونها».

والسبب الذي وراء فشل المتبعين للأنظمة الغذائية – أو فقدانهم للدافع الذي يحفزهم على المواصلة – هو مسألة اختيار. ودعني أوضح لك سريعًا بقولي إنه حتى عندما تكون الاختيارات مظلمة، أكثر ظلمة، وشديدة الظلام، فإن الإحساس بأن لك الحق في الاختيار من بينها. فدائمًا ما يكون أكثر تحفيزًا لك من الناحية البشرية مما لو كنت مرغمًا على اتباع قاعدة صارمة. وتبعًا للعديد من الدراسات الجامعية المحترمة، إن من يحرم من حرية الاختيار في برامج التحكم في الوزن يمرون بمشاعر الحرمان ويجدون من الصعب إمتاع أنفسهم. وبعد فترة يبدأون في الشعور وكأن الحياة تغلق أبوابها عليهم. ويعذبون أنفسهم بأسئلة تبدأ بكلمات لها نفس تأثير «لماذا أنا بالذات؟» وبالتالي كل ما له علاقة بالأكل ينتهي إلى كونه مأساة وشقاء بالنسبة لهم. وفي النهاية لا يمكنهم التحمل أكثر من ذلك ويرفعون أيديهم من الموضوع برمته.

لذا فإن أفضل محاولة تحاولها في مجال بناء الطاقة التي تريدها هي أن تتجنب أي شيء يحصرك في نظام غذائي قاسٍ. وهذا هو السبب الذي من أجله وضعت الجدول التالي. فهو يوضح لك كيف أنه من السهل أن تأكل كل ما تريد وتحصل على الطاقة التي تريدها وتحرق دهون الجسم المخزنة – وكل هذا في نفس الوقت. لاحظ أن الجدول مقسم إلى أربع مجموعات غذائية يجب أن تأكلها لتحصل على تغذية متوازنة، وتحت كل من هذه الفئات وضعت أنواع معينة من الطعام تحت ثلاثة عناوين المرغوب في تناوله والأقل درجة منه ثم الأدنى درجة منها.

ولقد تم تكوين الجدول بحيث يوضع الطعام المحتوي على نسبة دهون عالية في أقصى الجانب الأيمن، بينما يوضع الطعام الذي به نسبة دهون قليلة أو لا توجد به دهون على الإطلاق في الجانب الأيسر. ويتجنب تناول أنواع الطعام المذكورة في اليمين، تعطي الأكسجين فرصة لأن يعمل على الدهون التي

(تجزع) عضلاتك وتغلف خصرك فالأيس كريم والزبد والكعك واللحم البقري والبندق والأفوكادو والتي تبدو أقل ثمنًا بالنسبة للأغنياء، والتنوع المتاح لك في باقي الجدول.

ولكن لا تفهمني بشكل خاطئ. فأنا لا أريدك أن تشعر بالجوع. إذ إن ما أريده في الواقع هو أن تأكل من السعرات الحرارية بقدر ما يحتاجه أسلوب حياتك. فلا يهم أن تكون عدّاءً في المارثونات تحتاج إلى أربعة آلاف سعر حراري في اليوم، أو عارضة أزياء تحاول ألا تزيد عن ألف وخمسمائة سعر حراري في اليوم ولكن ما يهم هو أن تتأكد من أن السعرات الحرارية تأتي جميعها من الطعام الذي في يسار الجدول.

	المرغوب فيه	الأقل درجة	الأدنى درجة
منتجات الألبان	لبن خالي الدسم زبادى خالي الدسم الجبنة الفلاحي	لبن نسبة الدسم ٢٪ زبادى مقشوط جزئياً ريكوتا	الأيس كريم الزبد جنبة الكريمة
الحبوب والنباتات الحبية	حبوب كاملة	باستا (نوع من المكرونة)	الأوريوس (نوع من الكعك الأمريكى المحشو والمغطى من الخارج بشيكولاتة)
اللحم وبدائل اللحم	بقوليات الأرز البنى	الأرز الأبيض الدجاج فيليه السمك	لحم البقر البندق
الفواكه والخضراوات	معظم الفواكه والخضراوات غير المعالجة		الأفوكادو الزيتون

٧ . قم بتدريب عضلاتك وستنتج المزيد من الطاقة

هناك طريقة واحدة ووحيدة تولد الطاقة من خلالها وهي من خلال العضلات حيث تحرق السعرات الحرارية باستخدام الأكسجين وبالتالى فإن الطريقة الوحيدة الأسرع والأفضل لتكوين كمية هائلة من الطاقة هي أن تقوم بتدريب عضلاتك على استخدام المزيد من الطاقة.

وأكثر التدريبات فعالية لتحقيق هذا الغرض تسمى *الأيروبك* ودعني أخبرك بالسبب الذي وراء تحقيق تدريبات الأيروبك لما هو مرجو منها . فالأيروبك تعني تدريب ثابت ومستمر يتطلب منك نتاجاً غير متقطع من عضلاتك يكفي للحصول على نبض التدريب – والذي ستقرأ عنه المزيد حالاً.

لقد اتفقنا على أن العضلات تحتاج إلى الأكسجين لتوليد الطاقة وكلما بذلت مجهوداً عضلياً أكبر احتاجت العضلات إلى المزيد من الأكسجين. وبينما تقوم بأداء التدريب بثبات وبدون انقطاع تزداد سرعة نبضات القلب. حيث إن الجسم يضخ المزيد والمزيد من الأكسجين للوفاء باحتياجك. والسؤال هو ما هو مدى السرعة الكافية ؟ والإجابة تعتمد على عمرك وحالتك الصحية العامة. لهذا السبب فإنني أنصحك بشدة أن تستشير خبير الرعاية الصحية قبل أن تبدأ في ممارسة الأيروبك.

مدى السرعة التي يجب أن تكون عليها نبضات قلبك أثناء تدريبات الأيروبك

على افتراض أن خبير الرعاية الصحية قد نصحك بممارسة شكل ما من الأيروبك، فيجب أن تمارس التدريب بكد كاف لأن تجعل قلبك ينبض بسرعة تصل إلى ثمانين في المائة من الحد الأقصى له بثبات واستمرار لمدة اثنتى عشرة دقيقة لثلاث مرات في الأسبوع أو أكثر.

وأقصى معدل لسرعة نبضات القلب هو رقم نظري يرتبط بالعمر. ولتحديد أقصى معدل لسرعة نبضات قلبك اطرح سنوات عمرك من ٢٢٠ ثم اضرب الناتج في ٠,٨٠ .

ودعني أوضح لك بعض الأمثلة

- يجب على شخص عمره أربعين عامًا أن يمارس التدريب باستمرار بنبض ثابت يساوي ١٤٤

  ١٤٤ = ٠,٨٠ x ١٨– = ٤٠ – ٢٢٠

- ويجب على شخص يبلغ عمره عشرين عامًا أن يمارس التدريب باستمرار بنبض ثابت يساوي ١٦٠

  ١٦٠ = ,٨٠ x ٢٠٠ = ٢٠ – ٢٢٠

ولهو من الخطأ أن تعتقد أنك تحتاج لأن تقطع سباقًا أو ترقص حتى الثمالة لتكون ممارسًا للأيروبك. إذ إن كل ما تحتاجه هو أن تمشي أو تعدو عدوًا وئيدًا أو تجري أو ترقص أو أي شيء كان بسرعة كافية لتجعل قلبك ينبض بالمعدل الصحيح لشخص في مثل عمرك. وسيؤدي هذا إلى تهيئة عضلاتك لحرق المزيد من الأكسجين بمعدلات أعلى وتدريب جسمك على توليد المزيد من الطاقة ليس فقط أثناء التدريب ولكن لعدة ساعات بعد انتهائه.

٨: اعمل على تحقيق السرعة ببطء

هل من الجيد للأشخاص الذين ليس لديهم لياقة بدينة القيام بتدريب الأيروبك لمدة اثنتى عشرة دقيقة من بداية ممارستهم للتدريب ؟ والإجابة هي نعم ولكن....

نعم، بمبدأ أن الدراسات المعملية حول العالم اتفقت على أن اثنتى عشرة دقيقة من التدريب الثابت والمستمر غير المتقطع هي كل ما يلزم لإنماء قدرة

العضلات على استهلاك الأكسجين للحصول على الطاقة. أما إذا كنت عديم اللياقة البدنية بشكل زائد عن الحد وتجد أنه من الصعب الحفاظ على معدل لنبضات القلب يساوي ثمانين في المئة من قدرة القلب القصوى مدة اثنتى عشرة دقيقة كاملة، فابدأ بستين أو سبعين في المئة من قدرة القلب القصوى لمدة أسابيع قليلة. وعندما يتضح أن تدريب الأيروبك المختار يحتاج مجهوداً أقل فإن هذا هو الوقت المناسب لزيادة المعدل حتى تصل إلى ثمانين في المئة. وفي أية حالة، يجب أن تصل مدة الممارسة إلى اثنتى عشرة دقيقة من البداية.

وليس من الضروري أو المرغوب فيه أن تنهك نفسك لتحقق تحسينًا في مستويات الطاقة. ولكن اعمل على تحقيق السرعة ببطء وعلى مدار الوقت وستلاحظ التحسين.

٩ - اختر تدريبات الأيروبك التي تستمتع بها

يقول هاري دويل وهو رجل أعمال في تامبا «لقد توقفت عن ممارسة التدريب بعد أسبوع، وياله من خطأ» فلقد اختار هاري نط الحبل كتدريب أيروبك. فنط الحبل ليس مكلفًا. وكان يمكنه القيام به في النهار أو الليل، في صفاء الجو أو المطر، في رحلة عمل أو المنزل. وعلى الرغم من أنه لم يكن قد مارسه من قبل، فإنه تصور أن الأمر يستحق عناء بعض الدقائق القليلة على منحنى التعلم.

ويستكمل هاري قائلاً «لكن نبضي تزايد بسرعة شديدة. فكنت أشعر بالتعب بعد أربع أو خمس دقائق. ولقد قمت بهذا على مدار خمسة أيام متوالية، ثم تخيلت أن التدريب لم يصل بي إلى شيء، لذا توقفت عن ممارسته».

لا أعلم كيف كان نبض هاري خلال الأربع أو الخمس دقائق ولكن من المحتمل أن نبضه كان أعلى مما كان يجب أن يكون عليه. وأنا سعيد لأن هاري أحسن التصرف بتوقفه عن ممارسة التدريب قبل أن يؤذي نفسه.

فبدلاً من أن يقوم بالتدريب بمعدل لنبضات القلب مناسب لعمره والذي قد يولد منابع جديدة للطاقة داخله على مدار الوقت، استنفذ ما اختاره هاري – هو نط الحبل – قدرته على الاحتمال. فلا عجب من أنه لم يستمتع به. أفلا كنت تتوقف أنت أيضًا؟

وفي النهاية، أقنعت هاري بممارسة ركوب العجلة الثابتة ولقد تقبلها عندما أدرك أنها أعطته فرصة للقيام بالتدريب في نفس الوقت الذي يقرأ فيه تقارير العمل التي لم يكن لديه وقت كاف أبداً لأن يبدأ فيها من قبل فهو يقول «إن الأمر هنا متضاعف النتائج فأنا لا أقوم فقط بإنماء الطاقة بينما أقوم بأداء المزيد من العمل، ولكن ركوب العجلة في الداخل يحقق لي اللياقة البدنية التي تجعلني أستمتع برحلات ركوب العجل مع العائلة في الإجازة الأسبوعية».

أما رأيي في تجربة هاري فهو أنه من الطبيعة الإنسانية ألا نريد القيام بما لا نحبه. فهاري لم يحب نط الحبل لذا أقدم هاري على التوقف عن ممارسة نط الحبل. وفي ذات الوقت يحب هاري العجلة الثابتة بشدة حتى إنه جعلها جزءاً من حياته. وكانت النتيجة أنه استمتع من تحقيق دعم الطاقة وتعزيزها لمتطلبات أسلوب حياته النشط سواء في الحياة الشخصية أو العملية.

أفضل طريقة للحصول على دفعة لتوليد الطاقة بالنسبة للمبتدئ

أي نشاط يتسبب في وصول معدل نبض قلبك إلى ثمانين في المئة من قدرته القصوى والاحتفاظ به لمدة اثنتى عشرة دقيقة بشكل آمن فسيمنحك الفوائد الناتجة عن ممارسة نشاط الأيروبيك، فإذا حققت هذا بالسير فحسنًا. وربما يكون درس في رقص الأيروبك هو الشيء المناسب لك. فهذا حسنًا أيضًا، إذ إن الشيء المهم ليس هو ما تختاره، ولكن هو اختيار التدريبات التي تستمتع بها. لهذا لا تشعر بأنك مضطر لأن تستمر في ممارسة نشاط لا تحبه. لكن اختر واحداً آخر.

وبشكل عام، فإن الأنشطة التي يتم فيها استخدام أكبر قدر من العضلات بشكل مستمر – سواء كانت المشي أو صعود السلالم أو ركوب العجل أو العدوّ الوئيد أو السباحة أو التزحلق عبر الحقول أو ما شابه ذلك – تتطلب أكبر قدر من الأكسجين ذلك لأنهم يحرقون أكبر كمية من الدهون. والقيام بهذا بشكل منتظم يصل إلى كونه دفعة للحياة. والشيء الذي أفضل من ذلك أنها ستحقق نتائجها السريعة جداً والأكثر فعالية بين المبتدئين.

١٠ : تحكم في نبض قلبك

يصل نبض الاسترخاء لدى معظم الرجال إلى ٧٢ ويبلغ معدل معظم النساء حوالي ٨٠ لكن وبينما تقوم بتدريب عضلاتك بحرق الأكسجين بمزيد من الكفاءة، فإن نبض الاسترخاء سينخفض لديك. وأكثر الأشخاص ممارسة للرياضة يصل هذا النبض لديهم إلى ٣٥ ولكن بغض النظر عن نبض الاسترخاء لديك، لا تجعل معدل نبض التدريب لديك أعلى من ثمانين في المئة من القدرة القصوى له.

لهذا كن حريصاً على التحقق من نبضك في أغلب الوقت فعندما تبدأ في ممارسة نشاط الأيروبك لأول مرة، يمكنك التوقف لمرات قليلة للتأكد من أنك لا تتجاوز حدود النبض الآمنة. وبعد فترة، عندما تدرك كيف يكون الشعور بمعدل نبض القلب الصحيح يجب أن تكون قادراً على القيام بالتدريب في الاثنتى عشرة دقيقة بدون توقف، ثم تتأكد من نبضك عند الانتهاء من التدريب.

كيف تقيس نبضك

١ – لا تقس نبضك بإبهامك؛ فالإبهام له نبضه الخاص وقد يؤدي بك إلى حساب ثنائي للنبض.

٢ – والمكان الأفضل لقياس نبضك هو جانب الإبهام من معصمك أو جانب عنقك. فما عليك إلا وضع أطراف أصابعك على أي منهما وسيلتقط واحد من أصابعك النبض.

٣ – وبمجرد أن تجد النبض، قم بعده لمدة ست ثوانٍ بالضبط ثم اضرب عدد النبضات التي قمت بعدها في عشرة.

ملخص الوصفات

والآن بعد أن قمنا بالحديث عن الإرشادات العملية العشر بالتفصيل، أحب أن أقوم بتكرار النقاط الرئيسية فيها باختصار:–

١ لا تقتصد في أنفاسك.

٢ املأ جسدك كله بالهواء وليس رئتيك فقط

٣ حاول الشعور بأصابعك وهي تتنفس.

٤ لا تأكل قليلاً ولكن كل بذكاء.

٥ قم بإزالة الدهون الغذائية الزائدة.

٦ خذ الكثير مما تحب بأن تأخذ القليل مما لا تحتاج إليه.

٧ قم بتدريب عضلاتك لتوليد المزيد من الطاقة.

٨ اعمل على تحقيق السرعة ببطء.

٩ اختر تدريبات الأيروبك التي تستمتع بها.

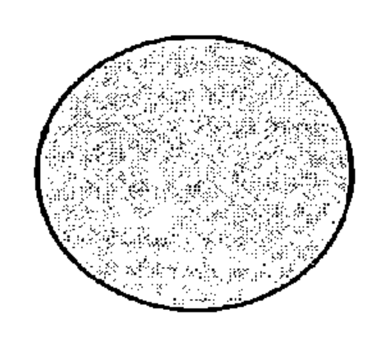
١٠ تحكم في نبض قلبك.

تعتمد القوة الشخصية على أكثر من مجرد الشعور النفسي بأننا سننجح أننا الآن أكثر قدرة وأكثر حيلة من ذي قبل. فعلى الرغم من أهميتها فإن التمسك

بهذه الأفكار والمشاعر الداخلية فقط ليس كافيًا. فهي لا تعمل على إظهار قوتك للآخرين بشكل فعلي. وإذا كان الأمر غير ذلك فسيصبح من ليس لديهم أي ذكاء اجتماعي ملوكًا. وليس ذلك فقط ولكنها ستحتاج إلى مادة محفزة تقوم بعرض الثقة الداخلية التي قد نشعر بها بشكل معقول ومقبول.

هذه المادة المحفزة هي الطاقة التي نأتي بها للحياة - أي الأسلوب القوي الذي به نتحرك ونتصرف ونتفاعل مع الآخرين.

فعندما نحصل على الطاقة اللازمة لتحقيق أهدافنا في الحياة فإننا بذلك ننقل للآخرين إشارة واضحة، لكن صامتة، للثقة بالنفس والتي يجد الآخرون أنه من السهل استقبالها وفهمها وتقبلها. وبهذا نبدو للآخرين ونحن نشعر بارتياح في المساحة الوجدانية والجسمانية التي نشغلها. وهذه السهولة الرائقة التي تتعايش لها نفوسنا الوجدانية والجسمانية لهي إشارة جلية لا يمكن الخطأ فيها. فهي تخبر العالم بأنه لدينا ما يلزم لتحقيق أحلامنا.



ست عشرة طريقة لتغيير حياتك بتغيير مظهرك

ونصيحتي هي أن لا ترتدي أحسن ما عندك، وألا ترتدي أسوأ ما عندك، بل ببساطة أن يتناسب الملبس مع المركز. قد أدهش ذلك رينيه بروسكور قائلة "قد سمعت عن ارتداء أفضل وأسوأ ما لديك ولكني لم أسمع أحداً يتحدث عن تناسب الملبس مع المركز، فماذا تقصد بذلك؟

لقد ابتسم نيك كولترنيه، مستشار العمل، واستمر في حديثه بطريقة مرحة " ربما قد قمت بإضافة مصطلح للغة، فما أعنيه هو ذلك إذا كنت تريد أن تكون قائداً في مجالك، فآخر شيء تريد أن تقوم به هو أن ترتدي الشيء الذي يكون مختلفاً، أو فريداً أو أخاذاً، أو أن ترتدي الشيء غير الرسمي للغاية، بأن تصرف الانتباه بعيداً عن الذي يجب عليك أن تقدمه.

فلكي يعتبرك الأفراد كقائد فإنك تريد أن ترتدي ما يرتديه القوا. عندما يقومون بالقيادة.

فقد طلبت رينه من نيك أن يسهب في الشرح.

استمر نيك في حديثه «تجذب الموضة الانتباه، ولكنها لا تبرز القوة. فالقادة الحقيقيون، ليس المزيفون، لا يريدن أن يجذبوا الانتباه إلى ملابسهم، إنهم يريدون التركيز على أنفسم وليس على ما يستخدمونه لتغطية أجسامهم».

وقد عرض نيك أن يثبت وجهة نظره. فقد طلب من رينه أن تغمض عينها وقال لها «إننا نتحدث منذ عشر دقائق، هل تستطيعين أن تصفي بالتفصيل البدلة التي أرتديها ؟ ما لونها؟ هل هي مقلمة، أو سادة، أو كاروه، أو من الصوف الخشن ؟

ماذا عن قميص، ورابطة عنق، أخبريني عن حذائي وكم عدد الخواتم التي أرتديها؟».

فقد وجدت رينه نفسها مع كل سؤال تقوم بالتخمين للوصول إلى الإجابة الصحيحة. وقد أدهشها أنها أدركت أنها تتحدث مع شخص عن الدور الذي يلعبه الملبس، وبالكاد لاحظت ماذا يرتدي.

وبذلك قد أثبت نيك وجهة نظره بأن الاعتدال في الملبس الذي يناسب المركز يعمل على أن تُعير الأفراد انتباهًا أكبر إلى ما يجب أن يقوله الفرد مما تعيره إلى ملبسه.

المفترض من القصة هو ببساطة هذا الانطباع الذي يحدثه ملبسك سواء كان اجتذاب القوة من خلال السماح للسمات الشخصية بالظهور، أو الذي يجعل نمو وتطور قوتك، وثقتك، وإمكانياتك القيادية الشخصية ممكنًا.

اختبار ذاتي : هل أنت في حاجة إلى قراءة هذا الفصل؟

أجب عن الأسئلة الآتية بـ نعم أو لا.

١ – هل سبق وأن تم استبعادك من ترقية ما قد تستحقها فعلاً؟

٢ – عندما تقابل مع أو ترى أشخاصًا لأول مرة، هل سبق وأن شعرت بأنك فشلت في أن تنال إعجابهم المؤيد، وثقتهم، واحترامهم؟

٣ – هل تشعر أنه ليس من العدل أن تقوم بالحكم على الآخرين أو أن يصدر حكمًا عليك من خلال المظهر؟

٤ – هل تقوم باختيار ملابسك العملية على أساس الثمن المنخفض أم من أجل إسعاد شخص بعينه من الجنس الآخر؟

٥ – هل ترتدي من أجل الوظيفة بشكل أكثر مما ترتدي لأجل الفرد الذي تريده؟

ماذا تقول إجاباتك عنك

إذا كانت إحدى إجاباتك بنعم واحدة، فإن الطريقة التي ترتدي بها من المحتمل وأن تتعارض مع اهتماماتك الشخصية والعملية بدلاً من أن تعمل على تعزيزها. فلا داعي للقلق، حيث إن هناك جانبًا مشرقًا من الموقف.

لا يهم ماذا يكون نوعك، ولا يهم من يكون مديرك، ولا يهم في أي جزء من القطر تقطن أو تعمل به، فسوف تعطيك قراءتك لهذا الفصل عددًا كبيرًا من الطرق المحددة، والملموسة، والعملية لتغير حياتك ببساطة بتغيير مظهرك للأفضل.

كيف تكون مهندمًا في ملبسك

بدون تفكير طويل، إنني لا أريد أن أتعب ذهنك. فعندما أقول "قم بتغيير مظهرك للأفضل إنني لم أتحدث عن إرغامك للإقلاع عن ذوقك الشخصي. ولا أقوم بإعطائك إرشادات عن نوع المظهر المتماثل الذي يحددك مباشرة بأنك تابع أكثر منه قائد».

فما كنا نتحدث عنه هنا هو التركيز على الانتقاء الشخصي الذي هو التعبير عن ذوقك بالطرق التي تعمل على كل من إسعادك وإعطاء الفعالية الزائدة لمجال عملك التي تحتاجها لتحقيق أهدافك. إليك مزيدًا من الأخبار الجيدة حيث يمكن لقليل من التروي أن يجعل كل دولار يوفر ٤٠، ٥٠ أو حتى ٦٠٪ أكثر من القيمة، فلا عليك أن تقوم بإنفاق ثروة للارتداء بطريقة مهندمة.

ماذا تقول ملابسك عنك

يمكن أن تعتمد ترقيتي على مظهرك بنفس المقدار الذي تعتمد عليه في خبراتك وطريقة تفكيرك. إنني أقول ذلك لأنه واقع الحياة حيث إن المظهر لا يكذب. فمن خلال لمحة واحدة تخبر ملابسك الأشخاص بالمغزى الذي لم تستطع الكلمات وحدها أن تبلغه

- مستواك الاقتصادي الحالي.
- قدرتك على النجاح.
- مهاراتك الاجتماعية.
- والأكثر أهمية، قدرتك على التقدم.

يذكر يتموس فلاجر، محاسب عام الذي يمارس عمله في مكاتب في بالم بيتش، وفلوريدا، لكي أعطيك فكرة عن كم هو مهم بالنسبة للإدارة المتميزة أن تهتم بموضوع الملبس بالنسبة للنجاح، فإن لدي العديد من العاملين بـ فورش ٥٠٠، ميسو، التي أمثلها،بدلات للملبس ينص عليها صندوق التعويض. ويكون مبرر ذلك مبنيًا على نفس الأساس الذي بُني عليه مبرر نفقة الإعلان المشترك. حيث تعتبر «أمريكا كوربورات» أن المظهر والملبس أمران حاسمان للطريقة التي تريدها لتقديم نفسها. حيث تريد أن يترك للعاملين لديها انطباعًا على العامه على نطاق واسع وخصوصًا الناس والمنظمات التي لديها عمل معهم.

إنك مثل عملاء إدارة تيم العليا في الوضع الذي يحتم عليك أن تقوم بعرض نفسك وأفكارك للبيع للزملاء. فأما عن جزئية بيع نفسك يجب أن تتأثر بطريقة ارتدائك. وجهة نظري ببساطة هي إذا كان بعض الأفراد الأكثر نجاحًا في القطر يعتقدون أن العناية والاهتمام والمال المستثمر في المظهر يؤثر بشكل إيجابي في مصائرهم الشخصية المشتركة، فمن تكون أنت لتجادل في ذلك ؟ عليك فقط أن تقول ما تعتقد أنه الأفضل بحيث تستغل حقيقة الدرجة التي يؤثرها اهتمام العالم بما ترتدي وبذلك لا يمكن أن تفشل.

لماذا يرتدي المتفذون المتميزون بالطريقة التي يقومون بها

لقد لاحظت من خلال عملي مع إدارات مختلفة قائدة على مر السنين، أنه في أي منظمة يبدو أن الأفراد المتميزي المسؤوليه من المنظمة يرتدون ملابسهم بطريقة

متشابهة. مهما كان المظهر سواء كان عبارة عن ارتداء الجينز والأحذية المطاطية في قسم سيلكون فالي، أو بدل داكنة اللون ومعها رابطات عنق لامعة في شركة وول استريت فإن ذلك لا يحدث عن طريق المصادفة بل في الواقع إنه شكل من أشكال الاتصال

- تخبر ملابسهم زملاءهم أنهم ينتمون إليهم.
- لكي يتم قبولك في عالمهم، لا بد وأن يعبر مظهرك عن فكرة أنك منتم إليهم.

كيف تقوم بخلق إمكانيات جديدة للعمل والنجاح الاجتماعي

هل سبق لك وأن لاحظت كيف يمكن لبعض الناس أن ينالوا مكانًا كاملاً من خلال مظهرهم وأسلوبهم ؟ كيف تكون لديهم القدرة الفائقة في ارتداء ملابس العمل التي تضرب على الوتر الحساس للمناسبة؟ فمثلاً في نزهة جولف لعمل علاقات ناجحة أو جلسة تفاوض لتأسيس العمل يبدو أنه لا يكون هناك عناء في الملبس لتحقيق النجاح.

إنني لأسمح لك بالدخول سرًا لا تملك هذه المجموعة من البشر ما ينقصك من ناحية الموهبة الطبيعية والجاذبية الشخصية بالتأكيد، بل لديهم دولاب ملابس، ولكنه مجرد قمة جبل الثلج، وهو الجزء الذي تراه. ولكن يكمن في القاع الجزء غير المرئي وهو مقدار من المهارات والاستراتيجيات القيمة الذي يتمثل في القوى الدافعة التي هي أساس نجاح مظاهرهم يشبه استدعاء هذه القوى وجود فريق من حائكي الملابس الخاص بك ومستشاري الموضة لتوجيه أسلوبك. ماذا ترتدي وماذا تشتري؟ فإنك سوف تشعر بالراحة لتعرف أنه يمكن لهذه المهارات أن يتم إتقانها بسهولة لتكوين المظهر الذي يعمل بنفس القوة والمدة التي تؤدي بها.

يعتبر كل إرشاد من الإرشادات الستة عشر التي أعطيتها لك في الصفحات

السابقة هو الشيء الحقيقي حيث يقوم باستخدامها الأفراد الذين ينصب تفكيرهم في العمل مثلك على ارتداء ملابسهم بالطريقة التي تجعلهم في القمة أينما يذهبون يؤدي كل أسلوب من هذه الأساليب نتائج مثيرة للإعجاب. فضع هؤلاء في العمل يوميًا وسوف تكتسب ثلاث فوائد قوية في مجال عملك

١ - الأشخاص الذين سبق وتجاهلوك، فجأة قد أسرتهم أفكارك ووجهات نظرك. والرجال والسيدات الذين ذات مرة قد رفضوا مساعدتك فإنهم الآن سوف يمنحونك المساندة المفروضة.

٢ - سيتجاوز عملك وآفاقك الاجتماعية أحلامك الجامحة، وسوف تسقط قيود التقدم الوظيفي حيث يتحول الخصوم إلى حلفاء مخلصين.

٣ - تخيل الإثارة عندما تدخل مكانًا مليئًا من الغرباء وتصبح أنت بسرعة وبسهولة محور انتباه كل فرد منهم بطريقة مؤيدة لك.

الإرشادات العملية لتكوين الصورة الصحيحة

لكي أساعدك في فعالية تأثيرك وقدرتك، سوف تقوم أساليبي الستة عشر المختبرة بتوضيح كيفية استخدام مظهرك لتحقيق أهدافك بالطريقة التي تجعلك تغير حياتك فعلاً عن طريق مساعدتك في أن تصبح الشخص الذي تريد أن تكونه.

١ : مظهرك هو الذي يقيمك

يذكر بيجسي جريجوري ليسنج، مقاول إلكترونيات في بوسطن، إنني أجلس في مكتبي في انتظار شاب ما قد قابلته في معسكر جيد في أوزاركس وكان مهندسًا مدنيًا. إنه في المدينة لمدة يوم وقد دعوته ليأتي إليَّ في مكتبي لعمل صفقة عمل بسيطة. فقد أتى معه فرد من أفراد الأمن ليخبرني أن أحدًا ما أمام المكتب يسأل عني؛ اتجهت إلى ردهة المدخل حيث استطلع وجهًا مألوفًا مرتديًا

سترة البيسبول، وحذاءً عاليًا ذا رقبة، ورابطة عنق طويلة. إنه يُدعى «جيم»، جيم ألست صديقي الحميم ؟ أوشكت أن لا أعرفك بدون سترة الصيد.

القمصان القطنية القديمة، القبعات الممزقة، والرقعات الموجودة على الجينز، كل هذه الأشياء هي التي يرتديها كل شخص على ظهر القوارب. لكنه يبدو أنه يرتدي هذا خارج القارب أيضًا. بما أشعرني بالحرج. ولكن ليس حرجًا لي. بل من أجله؛ حيث قد رفض الأمن أن يسمحوا له بالدخول. وقد قلت لنفسي إنه يحتاج لأحد ما أن يخبره بتتبع التعليمات ولكني لم أرد أن أكون ذلك الفرد.

قد وضع صديق جيم من خلال الطريقة التي يرتدي بها جيم ملابسه حدوداً بالرغم أنها لم تكن لفظية إلا أنها حقيقية على العلاقة بينهما. الأمر الذي جعل جيم مندهشًا لحكم صديقه الحميم. إذًا فقد كان أحد موظفي جيم، فقد يمكن أن تكون عواقب عمله المستقبلي خطيرة. ونظرًا لما كان، كان جيم منذ ذلك الوقت فصاعدًا على اتصال وطيد بصديق الصيد الحميم ولكن من خلال التليفون.

تعليقي الشخصي على حكاية جيم هو ذلك لا يوجد طريقة صحيحة واحدة الملبس والمظهر التي تنجح في كل مكان. حيث لا يكون للملابس المصممة بواسطة حائكي الملابس مكانًا لها في معسكر الصيد مثلما يحدث لعدم وجودها في الأماكن الراقية.

مهما كانت طريقتك في الملبس في أي موقف مفترض تشكل انطباعًا إيجابيًا أو سلبيًا، فإنه يتم تقييم مظهرك. حيث لا يوجد شخص محايد للطريقة التي نقدم بها أنفسنا فهذا قد يؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في كيفية تصرفهم تجاهك، سواء كانوا يثقون فيك، وكيفية تفكيرهم في تصرفك.

لكي تحصل على المركز، لا بد وأن يكون المظهر متناسباً له

تذكر ديل واني، عاملة مشتركة لقد كان إصدار الحكم من خلال مظهري يسبب لي مضايقة إلى أن طلبت مني المعلمة الناجحة أن أتخيل أن يكون لدي مليون دولار وأريد استثماره. قد قالت إنها كانت تقوم بعمل مقابلة شخصية مع ثلاثة أشخاص للتعامل مع أموالي واستثمارها. وكان لا بد من اختيار أحدهم. فالأول يرتدي بدلة أنيقة أزرق داكن، والثاني عليه معطف كثيف كاكي اللون وتحته قميص حرير أنيق، وجينز، وحذاء إنجليزي ذا رقبة يستعمل في الفروسية، أما الثالث فكان مرتدياً مجموعة من الملابس الجلدية غريبة الشكل. ثم بعد ذلك، طلبت مني أن أتخيل نفسي هؤلاء الأفراد مرتدين بنفس الطريقة التي كانوا عليها، فالآن فقط إنني مهتمة أولاً بتعلم كيفية تشغيل وإصلاح الدرجات البخارية، وثانياً شراء بعض الكلاب الصغيرة الأصيلة النسب وبذلك قد فهمت وجهة نظرها.

يمكن أن تبدو أمثلة ديل الثلاثه صارمة. لكن المغزى الذي قاموا بتوضيحه قد رسخ المعنى. فنحن نقوم بتقييم الناس مباشرة على أساس مظهرهم. وتنسب صفات معينة سواء كانت بالإيجاب أو السلب على أساس توقعاتنا وعلى أساس الطريقة التي يرتدون بها ملابسهم للموقف. وعلى هذا نقرر اختيارتنا عن كيفية التصرف تجاههم.

وبعبارة أخرى، يكون المظهر هو المقيم حتى بالنسبة للأفراد الذين قد اعتقدوا فيما سبق أنه ليس من العدل أن تحكم على الآخرين على أساس الملابس التي يرتدونها.

مثلها مثل أي جانب آخر من جوانب العلاقات الإنسانية فلا بد للطريقة التي ترتدي بها أن تعمل على إسعاد كل منك والأشخاص الذين يكون معهم احتكاك على الأقل إلى الحد الذي لا يجعل الأفراد تبتعدون عنك بسبب مظهرك. هذا ليس إدعاء بأن مظهراً واحداً يناسب جميع المواقف. ولكن بالأحرى، أن نقول إن الملبس غير

المناسب للموقف ينتج عنه ارتباك أكثر منه ثقة. ويجعل رحلتك الشخصية إلى المكتب أصعب بكثير مما تكون عليه وربما مستحيلة.

٢ : تجاهل الموضة، وكن فقط أنيقاً

تذكر كيلي كرويك – عارضة أزياء راقية سابقة والتي تكتب الآن في إحدى المجلات الاستهلاكية عموداً منتظماً، من بيتها بكاليفورنيا– أنه يعد عمل صناعة الملابس ومجلات الموضة هو تخلص الناس من أموالهم.

فإنهم يقومون بالتصميم وتطوير ملابس جديدة لمجرد سبب واحد وهو استبدال الملابس التي قمت بشرائها السنة الماضية بالملابس الجديدة. إدراك كيلي قد سلط الضوء على وجهة نظري التي أريد أن أوضحها وهي أنه من المهم دائماً من الناحية الاقتصادية. والعملية أن ترتدي بطريقة أنيقة أفضل من أن ترتدي تبعاً للموضة.

ماذا أعني بكلمة أنيق ؟ إنني أعني أنك لا بد وأن ترتدي سواء كنت رجلاً أو امرأة، شاباً أو عجوزاً، بالطريقة التي تقصد بها مهنة ولكن ليست مهنة رؤساء تحرير الـ «جينتلمان قوارتلي» والـ «فوج» الذين لا يعرف أغلبهم التحدي لأي مهمة فعالة. ولا أن تقصد ملابسك مهنة الجمهور الهائل لغاية وهم الأفراد الذين يديرون المنظمة التي تعمل بها. وسأخبرك بالسبب من خلال الكلمات القادمة: إنهم في المكان الذي تريد أن تكون به.

اكتشف ذلك من أجلك. أحد الأسباب التي لديهم هو أن لديهم القدرة على الارتداء من أجل المركز. فقد نالت مهارات مظهرهم استحسان الإدارة الكبرى. إذا لم يكن هو الحال، لما استطاعوا أن يصلوا إلى الترقيات التي فازوا بها بالفعل. فالطريقة التي يرون بها الأمور هي وجود شيء مختلف كلية عنهم بالنسبة للمظهر. فقد يثير ذلك أسئلة عن القدرة على التناسق للفريق كله.

لكي تنجح وأن يتم دعوتك للجلوس في دوائر أرقى، لا بد وأن ترتدي بالطرق التي لا تعتدي على معاييرهم. فلا يعني هذا أن تقول لكي يكون مظهرك أنيقًا لا بد وأن ترتدي ما يرتدون. لا يعني أن تأخذ أذواقهم في الاعتبار. فسأقوم بتوضيح ذلك فيما بعد بشكل أكبر في نقطة رقم ٣

في ذات الوقت، يخبرني رئيس النقابات المتميزة على مستوى أمريكا من خلال احتكاك يومي لمدة ٢٥ سنة أن لا تهتم الإدارة العليا بشكل كبير بالبدع بالنسبة للملابس. حيث تكون الاستثناءات في تجارة الموضة نفسها، في عروض العمل، في أدوات التجميل وفي بيع البضائع بالمحلات، وما شابه ذلك، فإذا كان اعتقادك كذلك، فإنك من ضمن الأفراد النادرين الذين يعتبرون أن الموضة والأناقة شيء واحد. فأحسن نصيحة يمكن أن أقدمها لك هي أن تقوم بالتبرع بهذا الفصل لصالح مجلة موضة.

بالنسبة لهؤلاء الذين يختارون الاستمرار في القراءة وهم الغالبية العظمى. ممكن أن تكون الفكرة التي توجهنا بطريقة آمنة، في حالة عدم قيام رئيسك المنفذ بذلك، فإنه ليس من الصواب فعلاً أن تقوم بفحص ملابسك الأساسية كل مرة عندما تصبح طية صدر السترة ضيقة أو متسعة، أو عند تأرجح الأطوال بين القصير والطويل.

كيف يكون ملبسك مناسباً للمركز بدون ديون

ينبغي أن تقوم بتجميع ملابسك الأساسية من معاطف، وبذل، وقطع الثياب التي ترتديها بفرض التوافق، وعناصر أخرى غالية الثمن، لتظل جاذبيتها طويلاً (سأقول عنها بوفرة في إرشاد رقم ١٢)

ومن ناحية أخرى تعد الأكسسوارات من بلوزات، قمصان، وبسوترات وما يرتدى في الرقبة، وما يرتدى في القدم، والجوارب وإلى آخره، من الأشياء القابلة

للاستهلاك. قد يضيف الانتقاء بعناية لمسة معاصرة لمظهرك الأساسي ويعمل على تجديد الصورة اليومية التي يقدمها ملبسك.

إنني لا أعير اهتماماً إلى ما إذا كانت منظمتك محسنة أو يهمها الربح، في التصنيع أو في التسويق، عالمية أو محلية، حكومية أو خاصة، فإن الحكم صارم لا ولن تقوم بارتداء – تحت أي ظروف عمل – ما يناسب أي رأي آخر غير الآراء التي تحتسب عليك أراؤك وآراء هؤلاء الأفراد الذين يديرون المنظمة التي سواء كنت تعمل بها أو تريد العمل بها.

لماذا يجب عليك أن تنتقي ملابسك بنفسك

تأكد من ألا ترتدي من أجل، أو أن تقوم بالارتداء بواسطة صديقك، أو زوج، أو أي فرد آخر له مكانه عندك، حيث يكون إلا أحساس باللون أو الأسلوب أو النمط صدي أو متأثرين بما يشاهدونه في مجلات الموضة فإنه ليس من المحتمل أن تكون متناسقة مع اتجاهاتك في الملبس في مكان العمل الخاص بك.

أن ترتدي من أجل أو أن تقوم بالارتداء بواسطة أحد يكون ذلك في حياتك الشخصية. أما في مجال العمل، فالجمهور المقصود هو أنت والأشخاص الذين يقومون بإدارة المنظمة التي تعمل بها.

٣ : توقف عن الارتداء من أجل الوظيفة التي تشغلها. وابدأ في الارتداء من أجل الوظيفة التي تريدها

يذكر والترجرسبي، مستشار الموارد البشرية بهوستن:–

«الخطأ الجسيم الذي يقع فيه معظم الناس هو التنافس على الوظيفة التي يشغلونها بالفعل بدلاً من أن يبذلوا مجهوداً قوياً لاكتساب الدرجة الأعلى التالية في السلم الوظيفي. عندما تكون الوظائف نادرة فهناك منافسة أكبر لكل وأي ترقية. حيث لن يقوم أحد بترقيتك لأنك فقط تقوم بتلبية مطالب نوع وظيفتك الحالية. إنهم

يريدون ضماناً بأن يكون لديك أكثر مما قد تحتاجه وظيفتك للتعامل مع الترقية أكثر من الشخص التالي. إنه يتعين عليك أن توضح لهم أنك تعرف كيف تنظر وتسلك تجاه هذا المركز قبل أن يقوموا بإعطائه إليك.

تكمن قيمة نصيحة والتر في بساطتها وهي الارتداء لما ستكون عليه وليس لما أنت عليه.

المفاتيح للملبس الفائز

إنني أريد منك أن يكون لديك طريقة بسيطة ولكنها أكيدة النجاة على الإطلاق لتحدد بالضبط ماذا يحتاج مظهرك أن يكون إذا كان ذلك هو الذي يعزز فرص الترقي في منظمتك. يعتبر الأساس في اتجاهي المختبر والأكيد هو تحديد النموذج الذي تتمنى أن تصبح عليه:-

١ - قد يكون مديرك المباشر هو أحسن نموذج. باستثناء ذلك، قم باختيار أي شخص من نفس نوعك في منظمتك الذي يقوم بالعمل الذي تحب أن تقوم به وبمستوى الأداء الذي تريد أن تؤديه. لا بد أن يكون الشخص الذي تم اختياره هو الشخص الذي حقق النجاح بالفعل الذي لم تصل إليه. الحقيقة أنهم يشغلون الوظيفة التي تقول عنها الإدارة، يعتقد أنهم ينتمون إلى هناك، لذا يمكن أن تكون متأكداً أن الطريقة التي يرتدون بها هي الطريقة المطلوبة.

٢ - على مدار أسبوعين ناجحين، قم باستخدام ورقة العمل التالية لتعير كل انتباه إلى الطريقة التي تريد بها نموذجك. ولكي تتجنب الظهور بشكل واضح، قم بعملية التدوين بعد ساعات العمل العادية أو ربما بالبيت. هل هم يرتدون بذلك أم يرتدون بشكل عادي ؟ ما الألوان التي يرتدونها؟ في أي مجموعة مؤتلفة ؟ ماذا عن الاكسسوارات ؟ لقد قمت بملء الفراغات لليوم الأول لكي أعطي لك فكرة عما تحتاج أن تلاحظه.

٣ – إنك ستقوم في نهاية الأسبوعين الفعالين بعمليات جرد بطريقة سرية لما يحتويه دولاب وأدرج نموذجك من خصوصية مكانك.

فعندما تكتمل مذكراتك، فإنه يحين الوقت لكي تصدر الاستنتاجات عن المظهر الذي يعكسه نموذجك من التصميم، والألوان، والمجموعة المؤتلفة التي تضيف إلى صورتك عن الشخص.

	الملابس	اللون	النسيج	التصميم	الحذاء	أشياء أخرى
اليوم الأول	بدلة	أزرق يميل إلى الرمادى	من الصوف الخشن	ذات صفين وأكتاف عادية	أسود	رابطة عنق مقلمة، قميص أبيض، جوارب داكنة
اليوم الثاني						
اليوم الثالث						
اليوم الرابع						
اليوم الخامس						
اليوم السادس						
اليوم السابع						
اليوم الثامن						
اليوم التاسع						
اليوم العاشر						

ليست الفكرة أن تكون ملابسك نسخه من ملابس النموذج بالقدر الذي يحدثه مظهر ملابسه. فعلى سبيل المثال، إذا كان المظهر العام للنموذج من الذي يفضل الحياكة، وأنت تفضل الملابس الجاهزة، فإنه من المحتمل أن تكون فكرة طيبة لتوفر الملابس الجاهزة لحياتك الشخصية. بالمثل، إذا كنت تود معاطف رياضية جريئة التصميم وهم يفضلون بلازيرات زرقاء داكنة ستساعد استنتاجات مثل هذه في التفاصيل القليلة التي تضيف للصورة العامة وفي توجيهك ماذا تشتري وماذا ترتدي؟

هناك أكثر من طريقة للارتداء من أجل القوة والثقة. والفن في ذلك هو أن يتناسق القالب العام بالطرق التي تناسب ذوقك وتظهر فرديتك أكثر جمالاً.

إذا كنت تعمل بالمبيعات أو مهندس أنظمة، قديماً في المهنة أو حديثًا فقم بتدريب نفسك أن ترتدي وفقًا لخطوط الشخص الذي تريد أن تكون هو؛ فهذا يجعل أن تصبح ما تريد ممكنًا.

٤ : تشكيل خطة للمظهر

إنك تحتاج لأكثر من مظهر إذن فأنت في حاجة إلى خطة؛ لذلك تعد خطة المظهر هي اليد الخفية التي توجه كل اختيارك للملابس. فهي تأخذ في الاعتبار ذلك:-

- الملابس التي تحتاجها.
- ماذا تمتلك بالفعل من الملابس؟
- المبلغ الذي تحتاجه في الإنفاق.
- متى تنفق هذا المبلغ؟

فسوف نشرح كل نقطة في كل مرة

٥ - البدء بتشكيل ملابس العمل الأساسية

إنني أعرف ملابس العمل الأساسية بأنها هي التي توفر الحد الأدنى من الملابس والأكسسوارات، الموجودة في القائمة بعد ذلك، لكي يعطيك مظهراً مختلفاً كل يوم من أيام الأسبوع لمدة أسبوعين متواصلين قبل أن تتكرر المجموعة التوفيقية نفسها بالضبط.

فعند الاستخدام الصائب للملابس، ستقود ملابس العمل الأساسية الآخرين للإعجاب بفكرة أن هناك استثماراً أكبر في الملابس أكثر مما تخطط له.

يعد المظهر الذي أوصي به في الجدول التالي أحد المظاهر التي أقابلها شخصياً غالباً في الشمال الشرقي. فمن الواضح لابد من القيام ببعض التعديلات وفقاً لتطرفات الطقس والاختلافات الإقليمية لأساليب الحياة.

بما أن البدل وقطع الثياب التي الغرض منها التوفيق المتناسق من حيث الألوان مع القمصان وما يرتدي بالعنق، فإنها قابلة للتبادل بطريقة توفيقية. فمن خلال التناوب لمجموعة الملابس المختلفة والعديدة الذي يمنحه لك هذا الصف من الملابس فإنك تشكل بذلك عدداً كبيراً من أطقم الملابس المختلفة. فبالنسبة للرجال، يضيف ارتداء صدرة أو عدم ارتدائها تعددية أكبر للاستعمال. أما بالنسبة للسيدات، فارتداء الملابس المتناسقة مع بعضها وأنسجة القماش المختلطة الألوان يصحبها قطعة من المجوهرات البسيطة والوشاحات، يكفي لتغطية كل أمر، بداية من مناقشة عمل ممل إلى اجتماع المبيعات السنوي للمنظمة.

عندما تقرر أن تقوم بزيادة كمية ملابسك الأساسية فإنه من الأفضل أن تحافظ، مع استثناء واحد، على مجموعة الألوان التي قمت باختيارها. فإذا قمت بإضافة ألوان سادة وتصميمات كلاسيكية فإنك لم تخطئ الطريق. أما الاستثناء فهو الارتداء الرسمي الذي في كل حالة تعتبر فكرة جيدة بالنسبة

الرجال	السيدات
ثلاث بذل للعمل ذات صدرة ، سادة اللون، مناسبة للوزن على مدار السنة، إحداها ذات قلم رفيع وخلفية زرقاء أو رمادية ، والثانية رمادية بين الفاتح والداكن ، والثالثة ، زرقاء داكن.	ثلاثة فساتين أو ثلاث طنورات متناسقة مع قطع الثياب التى ترتدى معها من حيث توافق الألوان مثلاً واحدة زرقاء ، وأخرى رمادية بين الفاتح والداكن والثالثة إما زرقاء أو رمادية مع تكرار صغير لنوع النسيج.
اثنتان من السترة الفضفاضة إحداهما زرقاء والأخرى رمادية.	اثنتان من الستر الفضفاضة ذات ألوان سادة أو بسيطة التصميم، إحداهما من نفس مجموعة الألوان التى تم انتقاؤها.
زوجان من البنطلونات، أحدهما له لون سادة يتقابل بأناقة مع السترة الداكنة، والآخر من نفس مجموعة الألوان.	اثنتان من الطنورات ، إحداهما من نفس الألوان المختارة.
معطف للمطر كلاسيكي لونه بيج ، ويفضل أن يكون بصف واحد وله سوستة.	معطف للمطر كلاسيكي ، ذو صف واحد أو فضفاض وله حزام ، له سوستة ويكون لونه أسود أو بيج.
اثنا عشر قميصاً: ستة منها بيضاء، واثنان لونهما أزرق، أربعة ذات أقلام يكون ألوانها إما أن تتفق مع مجموعة الألوان الأساسية المختارة أو تختلف.	عشر بلوزات مختلطة التصميمات والظلال التى تتناسق مع مجموعة الألوان المختارة.
زوجان من الأحذية، يفضل اللون الأسود ، واحد بدون رباط ، والآخر له رباط.	زوجان من الخف ذات الكعب المنخفض أحدهما جلد أسود، والآخر ملونه ويمكن أن تكون مزركشة ببساطة أو عليها أي لمسة جمالية.
اثنا عشر زوج من الجوارب السوداء.	اثنا عشر زوج من الجوارب ستة ذات ألوان سادة ، وستة تناسق مع مجموعة ألوان.

للرجال والسيدات أن يتبعوا أوامر هنري فورد. فهو الشخص الذي قال يمكنك ارتداء أي تصميم من تصميمات «موديل تي» طالما كان اللون أسود. وكقاعدة عامة، اشترِ ملابس رسمية سوداء اللون، بالنسبة للرجال سترة سوداء عادية، وبالنسبة للنساء الفساتين الطويلة وما شابه ذلك. فالأسود هو المناسب دائمًا.

٦ : قم بعمل جرد للملابس التي في حوزتك

قبل أن تقوم بإنفاق أي مبلغ من المال ولو دولار على الملابس الجديدة، فإنه من الصائب استعمالك بقدر المستطاع الملابس الموجودة لديك بالفعل، بشرط أن تتناسب مع خطة الملابس الأساسية.

فقم بعمل قائمة بحرص لما يحتويه دولابك وأدراجك مع ملاحظة الألوان والتصميم لكل عنصر، ثم قم بعمل مقارنة بين قائمتك وبين ملابسك الأساسية فسيمثل الفرق الناتج بينهما الملابس التي أنت في حاجة إلى شرائها.

٧ : أن تقرر مبلغ المال الذي تحتاج أن تنفقه

قد يأخذ تقرير المبلغ الذي ينفق على ملابسك الأساسية مجهودًا قليلاً جدًا. فذلك عن طريق فحص سجل النفقات لتحديد كم أنفقت على الملابس والأكسسوارات على مدار السنة الماضية.

كيفية توزيع ميزانية ملابسك

بدل، طنورات ، أثواب فضفاضة، سترات، معاطف	٧٠٪
قمصان رجالي / قمصان حريمي	٧,٥٪
أحذية	٧,٥٪
جوارب، أربطة عنق، أوشحة، إلى آخره	١٥٪
	١٠٠٪

لنفرض، على سبيل المثال، أنك قد أنفقت ٢٠٠٠ دولار على الملابس السنة الماضية وأنك في حاجة إلى بدلتين، سترة فضفاضة واحدة، طنورتين / سترات فضفاضة، ثلاثة قمصان، زوج من الأحذية، وبعض أربطة العنق والأكسسوارات. فعلى هذا يمكن أن تكون الميزانية كما يلي

بدل، طنورات ، أثواب فضفاضة، سترة فضفاضة	١٤٠٠ دولار
قمصان رجالي / أقمصة حريمي	١٥٠
أحذية	١٥٠
أربطة عنق، أكسسوارات	٣٠٠
الإجمالي	٢٠٠٠ دولار

٨ - التسوق في الوقت الصحيح

لكي تخصص مكاناً للجرد الموسمي، فإنه يقوم بائعو الملابس بعمل أوكازيونات كبيرة في نهاية موسم الربيع والخريف، معتمدين على المخزون وظروف العمل المحلية، فقد تتراوح التخفيضات ما بين ٢٥٪ إلى ٥٠ أو ٦٠٪. فيقوم المتسوقون الأذكياء الناشدون أكبر قيمة من المال بشراء ما يحتاجون للربيع والصيف في الخريف، وما يحتاجون للخريف والشتاء في الربيع. لكي تفوز بأفضل الاختيارات، فعليك أن تقوم بالتسوق في أول يوم يبدأ فيه الأوكازيون.

٩ - قم بالتسوق بطريقة ذكية مثلما تنفق بطريقة ذكية

إذا كنت تعتقد أن المال لا يشتري السعادة، كما يقول المثل القديم، فإنك لا تعرف كيف تقوم بالتسوق. يمكن أن يبدو هذا المثل عقيماً إلا أنه يجعل نقطة ما تستحق الاهتمام وهي تعتبر كيفية القيام بالتسوق شيئاً مهماً مثلما يكون الغرض من التسوق.

خمس طرق للتسوق بطريقة ذكية

- القيام بعمل قائمة والالتزام بها
- قم بالتسوق بمفردك وخصوصًا اذا كنت رجلاً.
- قم بشراء الأساسيات على أساس خطة على مدار ثلاث سنوات.
- قم بالتسوق في المحلات التي تقوم بعرض المظهر الذي تريده.
- قم بتطوير علاقة مع البائعين وحائكي الملابس.

١٠ : لا تشترِ وأنت واقع تحت أي دافع

قد قام من سنوات عديدة مجموعة من أصحاب المحلات القومية الشهيرة بعمل دراسة لتحديد كيف يقوم المتسوقون بالتسوق. وقد كشفت المعلومات أن الأشخاص الذين يدخلون المحلات لشراء الملابس بدون خطة سواء كانت ذهنية أو مكتوبة فإنهم دائمًا ما ينفقون بشكل أكبر من الأشخاص الذين لديهم قائمة ويشترون على أساسها.

على أساس هذه النتيجة، يقوم أصحاب المحلات بعرض العناصر بشكل بارز؛ مما يجعل الموضة تقوم بترويج العناصر التي ليس من الضروري أن تكون الناس في حاجة إليها إلا أنهم يجدونها جذابة للدرجة التي لا يستطيعون أن يقاوموها.

يذكر رجل الأعمال ديك برسليس «كنت ذات يوم أتجول في أحد أقسام المتجر وقد جذب انتباهي رابطة عنق فراشية الشكل. لم أكن في حاجة إليها ولكني فقط لم أستطع مقاومتها. وبالرغم من ذلك لم ألبسها من قبل ولو لمرة واحدة وكانت تتكلف ٣٠ دولارًا حيث عندما أتيت بها للبيت فقد عبرت زوجتي عن استحسانها لها فقمت بارتدائها للمكتب مرتين ولكني تلقيت نظرات عديدة

ساخرة وتعليقين مقصود منهما الشك وعدم الثقة ، لذلك لم ألبسها أبداً بعد ذلك مرة أخرى».

عندما تتوقف عن حساب ذلك، فإنه يكلف ديك ١٥ دولارًا في كل مرة ارتدى فيها رباط العنق هذا. وفي نفس الوقت، إنه يرتدي أربطة عنق أخرى من مجموعته عشر، خمسة عشر، وحتى خمس و عشرين مرة في السنة فعلى أساس كل استخدام يمثل هذا ادخارات قوية.

فالمغزى واضح هنا أنه ليس من الصائب اقتصاديًا أن تقوم بشراء ملابس العمل الأساسية على أساس من الاندفاع. إذا لم يكن لديك أموال تريد التخلص منها ودولاب مليء بالملابس، فلا تقم بالتسوق بدون أن تفكر بعمق في ماذا تحتاج من التسوق؛ بأن تقوم بعمل قائمة مكتوبة أو داخل ذهنك وأن تلتزم بها.

١١ : التسوق بمفردك

من الخطأ دائمًا أن تقوم بشراء ملابس العمل بصحبة أحد إما من الجنس؛ الآخر وخصوصًا إذا كنت رجلاً: حيث يكون هدفهم الحقيقي هو أن يشاهدوك مرتديًا الملابس التي تجذب الانتباه، وتثير استجابة ما، وتزيد من إحساسك بالمتعة، تثير الحسد كل هذه الأمور تعتبر شيئًا عظيمًا لكن في حالة عندما تكون مدعوًا لقضاء إجازة أو سهرة في المدينة.

أما مجال عملك فإنه موضوع مختلف تمامًا. إنه يحدد متطلبات معينة لملابسك. فالمظهر الناجح يحتاج، ولا بد، تأييد الثقة الكاملة من جانب الزملاء، والقبول الأكيد من جانب العملاء، والاحترام التام من جانب المنافسين.

يذكر كنث فرنكل، صاحب محل بـ انجلوود، نيوجرسي، «إذا دخل رجل بصحبة امرأة للمتجر، فإنني أعرف لكي أحقق مبيعات لهم فلا بد أن أعرض لهم مجموعة من الملابس المتوافقة من بذلة، وقميص، وأربطة عنق، على أساس

ذوق المرأة وإحساسها باللون، فالمبيعات التي تهم الرجال الذين يأتون بمفردهم لم تكن كبيرة أبداً، ولكني أعتقد غالبًا أن اختياراتهم للملابس تكون مناسبة أكثر للمكتب».

١٢: شراء الأساسيات وفقاً لخطة على مدار ثلاث سنوات

بالبحث عن الملابس التي في تقديرك ستكون بنفس المظهر الجيد الذي أنت عليه الآن في غضون ثلاث سنوات. ووفقًا لهذا، إذا كان يحوي دولاب الملابس ثلاث بدل للعمل، فإنك في حاجة لأن تخطط أن تستبدل بدلة كل سنة. إذا كان في حوزتك ست بدل فستحتاج اثنتين جديدتين في السنة، وإلى آخره.

عندما تقوم بالتسوق، فضع في الاعتبار أن تهتم دائمًا بالجودة وليس بالكمية. تكلف الملابس عالية الجودة كثيراً في البداية ولكنها تثبت على المدى الطويل أنها أقل تكلفة. فإنه من الأفضل أن تقوم بشراء الأجود بدلاً من شراء الأكثر.

- يمكن أن ترتدي الملابس ذات الجودة أكثر من مرة.
- إنها تحتفظ بشكلها الأصلي.
- إنها تستمر لمدة أطول.

فهذه الفوائد تجعلك تتخلى عن السؤال عن تكلفة كل ملبس. فلا تنخدع في شراء البضائع المنخفضة الثمن - حيث إنها غير مجدية، إنه يمكن للمال أن يشترى ولكن، عندها تكون السلعة إما بالية لم يشترها أحد أو تمت صناعتها بطريقة ليست على مستوى الجودة المطلوب.

قم بشراء أفضل ما تستطيع من الملابس دائمًا. إذا كان ذلك يعني أنه يحتم عليك أن يكون لديك بدلة واحدة جيدة بدلاً من بدلتين رديئتين، فلا تتردد في ذلك. حيث إن البدلة الجيدة ستظهرك بشكل أفضل وهذا ما يهم عندما تأتي لتظهر بمظهر الشخص الذي تريد أن تكون عليه بدلاً مما أنت عليه الآن.

١٣ ، قم بالتسوق في المتاجر التي تعرض المظهر الذي تريده

إنني أعتقد أنها ليست فكرة جيدة لأن تقوم بعملية شراء ملابس العمل الأساسية من خلال الكتالوج. شيء واحد، لا بد وأن تتأكد أنه في أي صباح مفترض سيكون عشرات الآلاف من الأشخاص الآخرين، البعض يمكن أن يكونوا بمكان عملك، مرتدين ما ترتديه أنت. فإنه نفس المظهر الذي يقول إنك ينقصك الذوق الخاص بك؛ لذلك تجنب مخاطرة الوقوع في ذلك مع مظهر شخص ما آخر. ولسبب آخر، هو أين تجد الحائك الذي يوفر لك التوافق في السترات والبنطلونات والمعاطف؟

حتى إذا كانت الأسعار يمكن أن تكون مرتفعة، فإنها فكرة طيبة أن تجد المتجر في منطقتك الذي يتخصص في تشكيل المظهر الذي تريده، فهنا يمكن أن يشمل الثمن العلاقات بالبائعين، ومن المحتمل أن يوجهك البائعون إلى الوجهة الصحيحة.

يذكر هاولد سونج صاحب أحد المحلات المتخصصة بـ لوس أنجلوس «الملابس، الأحذية، الأكسسوارات التي هي مهنتنا كأصحاب محلات هي أن نجعل من المستحيل لأي شخص يرتدي تصميماتنا أن يرتكب خطأ ما بأي مكان على طول الخط».

١٤ ، إن تطور علاقة مع بائع الملابس وحائكها

بمجرد أن تعين المتجر المناسب لك، اعمل على زيارته بين حين وآخر ليس لغرض الشراء ولكن لاستعراض الملابس. قم بتعريف نفسك لأحد بائعي الملابس واشرح له عن خطط ملابسك. وأخبرهم ألا يحاولوا أن يبيعوا لك شيئًا من الملابس في كل مرة تدخل إليهم. فإنك تريد أن تصبح عميلاً دائمًا ولكنه حسن الانتقاء، واطلب منهم أن يضعوك على قائمة البريد الخاصة بملاحظة المبيعات.

عندما تقوم بشراء أول ملابس أساسية لك، اطلب من البائع أن يحدد تعديلاتك وفقًا لما يتناسب معك من أفضل ما في المتجر. وعندما تكتمل القياسات، اترك البروفات جانبًا لتقديم بقشيش مناسب له بطريقة لا يلاحظها أحد. فسيوجهك البائع كما هو المألوف، أن تسأل فقط بطريقة مسبقة.

إذا تمت تلبية طلباتك، فبكل الطرق اسأل عن الشخص المسؤول وقم بمكافأته كل مرة تقوم فيها بالشراء الذي يتطلب تعديلات.

١٥ : أن تجد القيم الخفية في ملابس الرجال والنساء

تحدد الخامات وطريقة الحياكة القيمة المعروفة للملابس المفضلة للرجال بشكل أكبر مما تقوم به الموضة والأسعار. أما بالنسبة لملابس السيدات فإن ما يحدث دائمًا هو العكس تمامًا. يذكر كيثافان أرون بأحد الأقسام بواشنطن من أجل موضوع الأسعار فإن استعداد النساء للملابس أقل كفاءة من استعداد الرجال؛ حيث تعتبر النساء أكثر ميلاً لاتباع الموضة لذا فإنهن يستغنين عن الملابس بعد موسم واحد أو اثنين. توضح سفن أفينو «أنه لا توجد حاجة لحشر قيمة أكثر مما يتطلبه السوق».

ما الذي يجب أن تبحث عنه عند الشراء

لا يهم أي جانب تختار فيه ملابسك، ولكن الشيء المهم هو أن تأخذ بقدر ما تدفع لأجله. لتحقيق ذلك، يجب عليك أن تنظر إلى خامة القماش وطريقة الحياكة بالنسبة للقيمة المطلوبة.

الأقمشة

يعتبر أول ما يجب عليك أن تبحث عنه في الأقمشة هي كمية القماش التي استخدمت في الحياكة ليصبح ثوبًا سواء كان فستانًا، بدلة أو أي شيء بينهما. لابد وأن تتأكد من وجود قماش إضافي عند كل شق كبير ليسمح بأي تعديل أو تغيير الأطوال.

يطلب القانون الفيدرالي أسعارًا على الأثواب يرضى عنها الجميع. حيث إن معظم العناصر تمت صناعتها إما من الصوف أو خليط من الصوف والمواد الائتلافية.

ومن مميزات الملابس الصوفية هي القدرة على التنفيس، وامتصاص الرطوبة، والقدرة على الاحتفاظ بالشكل، أما في حال الأخلاط، فمقاومة (الكرمشة) في القماش.

من السهل حدوث التجعدات في القماش بالنسبة للقطن واللينو. أما بالنسبة للحراير فلديها لمعة كبيرة – حتى لا تستخدم في ملابس العمل الأساسية– ولكنها أثبتت كفاءتها مع بعض الأكسسوارات.

تعتبر الأقمشة المصنوعة من الرايون ذات الجودة العالية مناسبة للملابس غير الرسمية بالنسبة للرجال والنساء بشكل كبير.

يمنح وزن النسيج بشكل أساسي راحة، حيث يتم قياس الوزن بالأونس لكل متر مربع من القماش عندما يكون ثقيلاً جدًا يسبب حرًا في الصيف وعندما يكون خفيفًا جدًا يسبب برودة عالية في فبراير. فعلى مدار السنة يزيد من ٨ إلى عشر أونسات.

الحياكة

معظم الأشياء التي لا بد وأن أقولها عن الحياكة تنطبق على جميع الملابس ماعدا أرخص الملابس التي يرتديها الرجال. أما في حالة ملابس النساء، فستكون نصائحي صائبة عندما يتجاوزن العناصر المألوفة الثمن إلى العناصر ذات الجودة الأفضل.

قبل أن تجرب ارتداء الثوب، عليك أن تفحص أطراف الأكمام ومواضع وصلات القماش. لكي تتجنب الغضن، فلا بد وأن تتم خياطة هذه الوصلات بطريقة لينة.

ويلي ذلك أن تفحص الطريقة التي وضعت بها البطانة للسترة، أو البنطلون أو الطنورة. هل الصنعة أنيقة؟

وأخيراً، أن تفحص العراوي. فينبغي أن تتم خياطتها بطريقة متساوية ويتم قصها بعناية أي لا يوجد أية أصواف منسولة.

الآن يمكن أن تجرب ارتداء الثوب.

أما في حالة السترات، أول شيء يجب أن تبحث عنه هو الطريقة التي تمتد بها الياقة. فينبغي أن تكون مستوية مقابلة للرقبة من الخلف وأي ثوب يكون به غضن أو تموجات بين الأكتاف يتطلب حياكة محكمة.

يلي ذلك، فحص الأكتاف أنفسها. لا بد وأن تكون الأكتاف مناسبة إذا كان الغرض من ارتداء الجاكت هو أن يكون مربعاً.

أما بالنسبة للبنطلونات ينبغي أن تكون مستقيمة. ففكر مرتين عند شراء البنطلونات عندما تكون الغضن ليست في الوسط.

١٦ ـ تزيَّن بالأكسسوارات لتأكيد جمال مظهرك

يذكر سولنج رانج، مصمم مجوهرات، "كل مرة تنظر فيها إلى ساعة يدك فكل فرد آخر ينظر إليها. فإذا الشيء الذي شاهدوه هو عبارة عن كثير من الأجراس والصفافير والبهرجة، بصرف النظر عما إذا كانت الطريقة التي ترتدي بها مناسبة أم لا فإنهم سيعتقدون فيك أنك شخص سطحي بشكل أساسي «ولكنهم من المحتمل أن يتوصلوا إلى الاستنتاج المضاد عندما يرون ساعة رفيعة ذهبية اللون مع شريط أنيق وبنورة بيضاء».

كيف تكوِّن مظهراً إجمالياً

إني أتفق مع كلمات سولنج فلا تجادل كثيراً في ارتداء ساعات يد بسيطة لتجعل منها موضوعاً أكبر. تحتاج الأكسسوارات التي تختارها والساعات التي هي

عنصر واحد فقط من العناصر أن تعمل مع المظهر العام الذي تكونه بأن تكون جزءًا منه. ففكر فيها بهذه الطريقة أفضل شكل يمكن أن تظهر فيه الاكسسوارات هي أن تؤثر بشكل خفيف في خلفية المظهر العام.

أربطة العنق وأوشحة

الناس الذين يجعلون الخامات الثرية مخصصة لأربطة العنق والأوشحة في حاجة إلى أن يحمدوا الله كل يوم على نظرية النشوء والتطور. فبدونها، كان سيظل فرسان الماضي هم الذين فقط يحملون ألوان مواليهم والسيدات رفيعات المقام. فقد كان يقول «واروين» «تعتبر الأشياء التي نقوم بربطها حول العنق ونلامسها بالرقبة والأكتاف هي الأشياء المختلفة عنهم من حيث النوع إلا أنها من إبداعهم. وكم هي رائعة هذه الأشياء حيث إن الاختيار الأمثل لهم يعطي لحياتنا بهجة ويعمل على رفع الروح المعنوية عندنا.

مازالت الحراير جميعها هي أفضل خامة لما يرتديه الرجال للعنق. فمن ناحية أخرى، يبدو أن الأوشحة الأكثر قبولاً عند النساء هي الأوشحة الإيطالية المصنوعة من الأخلاط الخالصة من الصوف والحرير، ويليها الأوشحة المصنوعة من الحراير بجميع أنواعها.

كما هو الحال مع معظم الملابس التي لا بد منها، يعتبر كل ما يرتدى بالعنق والأوشحة ذات الألوان السادة هي متعدده الاستعمالات. فبالنسبة لأربطة العنق التزم بالألوان السادة والأقلام الأنيقة، أما بالنسبة للأوشحة فالأفضل هو الأنواع الموردة، والمزركشة، وذات الأشكال الهندسية. وأن تتجنب أي شيء باتيكي (طريقه أندنوسية) والأشياء المرسوم عليها يدويًا.

فمن ناحية أخرى، بالنسبة لمشتري أربطة العنق ينبغي أن يكونوا على وعي أن رابطة العنق الكلاسيكية يكون مقاس عرضها ثلاث ونصف بوصة.

القفازات وحافظات نقود رجالى وحريمي

يعزز الاستخدام الذكي للأكسسوارات الجلدية اتجاه الثقة التامة التي تعرضها في ملبسك.

طالما أنها من الجلد، وسادة اللون، ومرتبطة مع المظهر الذي تريد أن تكونه، فقد يسير ذلك غالبًا مع القفازات وحافظات النقود الرجالى والحريمي. يمكن أن تتشابه في اللون أو تتقابل القفازات مع معطفك. وينبغي أن تكون حافظات النقود الحريمي المصنوعة من الجلد الناعم أو المموج على اتساع كافٍ لتلبية احتياجاتك.

الأحذية

نظرًا لأن كل صاحب محل أحذية يقوم بتصميم معظم الموديلات، فلا بد أن يكون انتقاؤك لما يرتدي بالقدم على أساس أنه مريح ومناسب. أن تجرب ارتداء الزوج معًا ينبغي أن يتموج الجلد أينما يقابل صابع قدميك الكبير. فإذا كان عليك أن تدخل قدمك بقوة في الحذاء، فعليك أن تجرب مقاسًا أوسع. يكون للخف المنخفض الكعب وربما الذي به عقدة مكان في دولاب الأحذية الأساسية لكل امرأة. أما بالنسبة لموديلات الرجال، فهناك لا يكون دائمًا الأحذية التي لها رباط وبها فتحات عند الأصابع، والتي بدون رباط وبها زركشة.

ملخص الوصفات

لكي نضع اللمسات النهائية على موضوع الملابس، أريدك أن يكون لديك ملخص للنقاط الهامة التي جاءت في هذا الفصل المفيد، القوي:-

١ مظهرك هو الذي يقيمك.

٢ تجاهل الموضة وكن فقط أنيقًا.

٣ توقف عن الارتداء من أجل الوظيفة التي تشغلها وابدأ في الارتداء من أجل الوظيفة التي تريدها.

٤ تشكيل خطة للمظهر.

٥ البدء في تشكيل ملابس العمل الأساسية.

٦ قم بعمل جرد للملابس التي في حوزتك.

٧ أن تقرر مبلغ المال الذي تحتاج أن تنفقه.

٨ أن تتسوق في الوقت الصحيح.

٩ أن تتسوق بطريقة ذكية مثلما تنفق بطريقة ذكية.

١٠: لا تشترِ وأنت واقع تحت أي دافع

١١ التسوق بمفردك.

١٢ شراء الأساسيات على أساس خطة لمدة ثلاث سنوات.

١٣ تسوق من المتاجر التي تعرض المظهر الذي تريده.

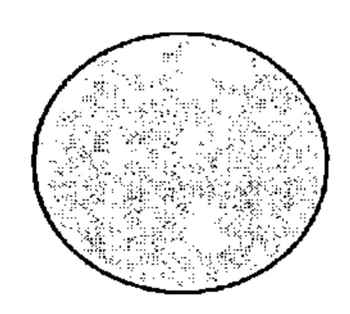
١٤ أن تطور علاقة مع بائع الملابس وحائكها.

١٥ أن تجد القيم الخفية في ملابس الرجال والنساء.

١٦ تزين بالأكسسوارات لتأكيد جمال مظهرك.

لكي تصبح الشخص القوي والواثق من نفسه الذي تتمناه، فلا بد وأن يراك الناس بشكل أفضل ومختلفًا نوعًا ما. فهذا يدعو إلى سلوك مهاري مبني على وجهتين: أولاً عن طريق استخدامك لملابسك. فلا بد أن تخطط للصورة التي تقدم بها نفسك بالطرق التي تشجع الآخرين أن يستجيبوا لأفكارك ووجهات نظرك.

ثانيًا، لا بد من تطبيق مهارات مكتشفة جديداً، وهو موضوع الفصل القادم، لتدعيم المظهر الذي تقدمه للعالم من خلال لغة الجسد. وهي عبارة عن تعبيرات الوجه، نغمة ومستوى الصوت، والحركات، والإيحاءات.



إحدى عشرة طريقة لإظهار قوتك وثقتك دون التلفظ بكلمة

كانت إيريني جونتر تفضل التعامل مع البشر في البنوك بدلاً من آلات صرف النقود، وذلك قبل أن يحل الصمت محل المشادات الكلامية بين البشر. فالآن، لا يتلفظ أحد بكلمة ردًا على سؤال أو حديث، ولكن يكتفي الجميع بالإشارة بل قد لا يظهرون استجابة من أي نوع، فيلبون طلبك صامتين، أو يتجاهلونه تمامًا دون أن ترتسم على وجوههم أي تعبيرات، بل دون توجيه أبصارهم إليك. وبذلك تعكس تصرفاتهم وإيماءاتهم شعورهم بالاستياء.

تقول إيريني «لقد اعتدت تبادل الصياح مع الأشخاص الفظة ومواجهة المشاكل باللسان والجدال. إلا أن الصمت السائد الآن وقطع التواصل مع البشر لا يتيح لي الفرصة لاتخاذ أي رد فعل».

استخدام ماكينات صرف النقود هي إحدى الوسائل التي اتبعتها إيريني لتجنب التعامل المباشر مع موظفي البنوك الذين ينظرون خلفهم دون أن يستجيبوا للأسئلة أو للمواقف بكلمة واحدة.

«فالماكينات على الأقل تظهر تعليمات مهذبة أو تنهي التعامل بعبارة أشكرك».

هذا يقودني إلى ذكر حقيقة علمية معترف بها تستحق التأمل وهي أن الإنسان يعتمد على وسائل غير لغوية، كالإيماءات والحركات وتعبيرات الوجه والصمت للتعبير عن ٧٠٪ من المعاني التي يرغب البشر في التعبير عنها في مختلف المجالات التجارية والشخصية والاجتماعية.

من السهل أن يفهم الجميع أن حالة الصمت التي قوبلت بها إيريني في البنك تعكس مشاعر غير ودية، ولكن هل من السهل إدراك المعنى المراد من وراء تركيز البصر على هيئة الوقوف، إلى آخره؟

إن هدف هذا التساؤل هو الكشف عن أن الجهل ببعض جوانب لغة الجسد قد يكلفك سبعة أعشار القوة والثقة اللتين تسعى إليهما.

اختبار ذاتي : ما هو حجم معرفتك بلغة الجسد؟

فيما يلي خمسة مواقف تستخدم فيها لغة الجسد، قد تواجهها يوميًا في العمل، في البيت، أو في أي مجتمع. اقرأ كلاً منها، ثم ضع علامة على الاختيار الصحيح من وجهة نظرك.

١ - يخبرك موظف البنك الذي تتعامل معه أنه سيرى ما الذي بوسعه أن يفعله بخصوص طلب الرهن العقاري الخاص بك، وبينما هو يتحدث نجده يوجه بصره إلى الأرض مع رفع حاجبيه ومط شفتيه.

( ) الموظف صادق في حديثه وسوف يبذل ما بوسعه.

( ) الموظف ينهي الموقف بصورة مهذبة.

٢ - أنت تجري مقابلة مع المرشحات للعمل. تدخل إحداهن الحجرة متجهة نحوك وعلى شفتيها ابتسامة عريضة، انطباعك عنها هو أنها

( ) تبدو واثقة من نفسها.

( ) تبدو عديمة الثقة بنفسها.

٣ - بينما تجلس في مكتبك ترى شمثيرز - الموظف بقسم الجرد - من خلال الباب الزجاجي لمكتب المدير وهو يتعرض للتوبيخ.

وفجأة، ينهض سميثيرز ويواجه المدير مباشرة، ثم يفتح ذراعيه ويرفع كفيه ويبدأ في الحديث:

( ) من الأرجح أن سميثيرز صادق في قوله.

( ) من الأرجح أنه كاذب.

٤ - بينما أنت تجلس على أريكة وتفكر في شئونك بهدوء، تقف أمامك طفلة في التاسعة من عمرها تضع يديها في خصرها وتجد ذقنها إلى الأمام:

( ) الطفلة ترغب في أن تبدو أكبر حجمًا وأكثر قوة لدفعك أن تعطيها ما تريده.

( ) الطفلة قد تكون ضلت الطريق وتحاول أن تخفي شعورها بالخوف بذلك الوضع والحركات الجرئية.

٥ - بينما أنت في حفلة مكتظة بالمدعوين، لاحظت وجود شخصية من الجنس الآخر تقف بجوار الحائط البعيد بينما تعقد رجليها وتوجه قدميها في اتجاهك.

( ) إنها دعوة للتخاطب بالعين.

( ) إنه فقط وضع مريح في الوقوف.

الإجابات

١ - الموظف ينهي الموقف بصورة مهذبة.

٢ - تبدو عديمة الثقة بنفسها.

٣ - من الأرجح أن سميثرز صادق في قوله.

٤ - الطفلة ترغب في أن تبدو أكبر حجمًا.

٥ - إنها دعوة للتخاطب بالعين.

إذا أخطأت في تفسير واحد فقط من تلك المواقف فأنت في حاجة إلى متابعة قراءة ذلك الفصل. سوف أقدم لك في الصفحات القادمة أحد عشر إرشاداً عملياً وهي عبارة عن وسائل وتقنيات سبق اختبارها والتأكد من فاعليتها وكان لها دور كبير في مساعدة الكثيرين من مختلف أنحاء العالم في التغلب على الصعوبات التي يواجهونها في فهم لغة الجسد لا شك أنه سيكون لها نفس الدور معك.

كيف يكون طريقك إلى إجادة أسرار لغة الجسد

يساعدك هذا الفصل على إتقان المهارات الأساسية للتخاطب بدون لغة (أسرار لغة الجسد) بسهولة وبسرعة بغرض اكتساب القوة والثقة اللازمتين لمواجهة أي موقف شخصي أو عملي.

من العجيب أننا جميعًا بلا استثناء لدينا وسيلة تفسير اللغة غير المنطوقة التي يمارسها الجميع، فتلك مهارة كامنة بداخلنا فهي جزء من التركيب الجيني للشريط الوراثي للإنسان وأحد مفاتيح تصور الجين البشري لتقييم شخصيات البشر، إلا أنها مهارة خاملة بداخلنا يلزم تنبيهها.

اثنا عشر تعبيراً تزحف من خلالها لغة الجسد إلى حياتنا اليومية

هناك تعبيرات مجازية شائعة أستخدمها أنا وأنت ويستخدمها الجميع في حديثهم تعكس مدى قوة تأثير التخاطب غير اللغوي على حياتنا. تلك التعبيرات هي:

يتجمد من الخوف.

يرفع حاجبه كعلامة إنكار.

يقرع بإصبعه لنفاد صبره.

يضرب بكفه على جبهته ناسياً.

يصرُّ على أسنانه.

يهتز من العضب.

ييبس شفته العليا.

يهز كتفيه في لامبالاة

يطوق جسده بذراعيه إشارة إلى الرغبة في حماية النفس.

يحمر وجهه خجلاً.

يحك الأنف في حيرة.

يغمز بعينه للتعبير عن الألفة.

رغم تكرار تلك الإشارات في أحاديثنا اليومية وسرعة التقاطنا لها فإننا نجهل الكثير من الإشارات الجسدية، هذا أمر طبيعي. فالإشارات السابقة لها معانٍ ثابتة، إلا أنه يصعب إدراك مدلولات بعض العلامات الأخرى، كبعض النظرات الجانبية أو أوضاع اليد، والتي تتضح (معاني العلامات وتأثيراتها) بمتابعة القراءة.

كيف تحسن الاستماع بعينيك لتتوصل إلى المعنى السليم للحديث

إن كلاً من تعبيرات الوجه، نغمة الصوت، أوضاع الجسم، الإيماءات تكشف بصورة صادقة عن دخائل البشر، فمن خلالها لا من خلال الكلمات يتم الجانب الأكبر من التخاطب بين الأفراد. ففي واقع الأمر، يتم استيعاب مضمون الحديث من خلال استقبال وإرسال إشارات جسدية راقية وغير إرادية أحياناً، بصورة فطرية.

لقد انتقلت إلينا تلك المواهب الفطرية عن أجدادنا الأوائل ساكني الكهوف. لقد أدرك هؤلاء الأجداد قبل ظهور اللغة المنطوقة، بل وقبل التخاطب بالصيحات، إن الصيد الجماعي يحقق نجاحاً أكبر من الفردي بفضل الإشارات غير الصوتية؛ لهذا السبب تمكنت فرق الصيد من البقاء والتطور بينما تعرض من هم أقل علماً بلغة الجسد للفناء.

تقول فيلومينا سوروودي إيست، مسئولة القبول بكلية ميدويسترن «عندما يتحدث البشر قد تختلف أولا تختلف معاني كلماتهم عن المعاني التي تعكسها إشارات أجسادهم ؛ لكي تحصل على المعنى الصحيح يجب عليك أن تصغي بعينيك إلى ما يقولونه».

تهدف فيلومينا هنا إلى أن تقدم لك وسيلة السيطرة على أكثر مواقف الحياة تعقيداً، مواجهة شخص وجهًا لوجه، وهي أن تستمع إليه بعينيك.

يقدم لك هذا الفصل أحد عشر إرشاداً لمساعدتك على الاستماع بعينيك وتشكيل انطباعات عما تراه. فيما يلي فوائد هامة لن تنالها إلا بتعلمك كيفية تفسير الإشارات غير المنطوقة التي لا تضاهيها الكلمات في الكشف الدقيق عن دخائل النفوس، وتعلم وكيفية التعرف عليها عندما يخاطبك بها أحد، وكيفية استخدامها بنفسك لتدعيم حديثك. تلك الفوائد هي –

١ – تقوية فرص الحصول على ما تريد في أي مكان في المنزل، في المجتمع، أو بصحبة الأصدقاء.

٢ – حصولك على التقدير الكافي لما تتمتع به من نفوذ نادر عند التحدث.

إرشادات عملية للتخاطب بلغة الجسد بحيث يسمعك الآخرون بوضوح

إن لإشارات التخاطب بلغة الجسد مدى واسعًا. تتناول الطرق والتقنيات الإحدى عشرة التي أقدمها لك في هذا الكتاب أهم تلك الإشارات:–

١ : لا تستخلص نتائجك من ملاحظات مفردة

يقول هارفي إبكيرد، مدرس للإنجليزية كلغة ثانية بـ كي ويست في فلوريد «عندما كنت أقوم بالشرح ذات مرة قامت طالبة بحك رأسها. إذا فسرت ذل

بأنها لا تفهم فقد أكون مخطئًا» وأضاف «إذا كانت تلك الإشارة مصحوبة بنظرة اندهاش فهي بلا شك تخبرني بأنها في حاجة إلى مزيد من التوضيح».

الدرس المستفاد من ذلك الموقف هو أن استخلاص استنتاجاتك من تعبيرات جسدية مفردة هو واحد من أكثر الأخطاء حماقة.

القواعد الخاصة بلغة الجسد

كما هو معروف، لغة الجسد هي أحد أنواع اللغات

١ - الأفعال فيها هي نظير الكلمات.

٢ - الإشارات هي نظير الجمل.

٣ - الأوضاع هي نظير الفقرات.

كما هو الحال في اللغة المنطوقة، يتحدد معنى أي عنصر من عناصر بنية لغة الجسد تبعًا لتوافقه مع العناصر الأخرى، فعلى سبيل المثال، حك الرأس هو علامة تشير في حد ذاتها إلى الشك، النسيان، الكذب. كما أنه قد يكون ناتجًا عن الإصابة بالقشر أو حشرات الرأس يتحدد مدلول معين بحك الرأس عندما يكون مصحوبًا بأحد تعبيرات الوجه.

٢ : اسعَ لتنمية مهاراتك في التخاطب بجميع جسدك لكي تنجح في نقل رسالتك إلى الآخرين

يتخاطب الأشخاص على مختلف المستويات وبمختلف الطرق في الوقت الواحد. فعلى سبيل المثال، لا يصدر حكام مباريات البيسبول أوامرهم إلى اللاعبين بمجرد الصياح «اضرب» أو «الكرة» أو «إلى الخارج»، ولكن لا بد أن تكون كلماتهم مصحوبة ببعض الإشارات القوية سهلة الفهم، للتأكد من تلقي اللاعبين لتلك الأوامر على الفور في حالة عدم وصول أصوات الحكام إليهم من جهة، ولتقوية وقع أوامر الحكم الفاصلة على اللاعب من جهة أخرى.

هناك ثلاث طرق رئيسية إلى جانب الكلمات، يتم من خلالها نقل المعنى الأكبر للمحادثة:-

- تعبيرات الوجه.
- نغمة ومستوى الصوت.
- أوضاع الجسد وإشاراته.

كيفية قراءة تعبيرات الوجه

يقول ميلدريد سبنج، مشرف جريدة نيوبورت نيوز، في فيرجينيا «لقد قرأت الكتاب لعشرات المرات قبل أن أشاهد الفيلم، إلا أني لم أشعر بمدى صدق كلارك جابل عندما أخبر سكارليت أنه لا يعير الأمر اهتمامًا، إلا عندما رأيت تعبيرات وجهه عن قرب وهو يقول ذلك».

تفوق تعبيرات الوجه الكلمات والحركات وأي عوامل أخرى في نقل المشاعر الحقيقية للإنسان.

نادرًا ما يكون الوجه خاليًا من التعبيرات، فلإشارات الوجه دور كبير في الكشف عن المشاعر والعواطف وردود الأفعال للوجه تعبيرات رئيسية هي

١ – وضع الشفتين، هل في وضع ابتسام؟

٢ – وضع الجبين، هل في وضع تقطيب؟

٣ – وضع الحاجبين في وضع مرفوع أم مستوٍ؟

استمع إلى نغمة ومستوى الصوت

نحن نصف الأشخاص الذين يتحدثون ببطء أنهم مملون، وهو وصف سليم بنسبة ٩٩٪.

بينما نصف الأشخاص الذين يطلقون عشرين كلمة في الحديث الواحد بأنهم

أكثر حيوية، أكثر إثارة وغرابة. بالمثل، نأخذ انطباعًا عن الأشخاص الذين ترتفع نغمة أصواتهم بأنهم مندهشون، واللذين تنخفض نغمة أصواتهم بأنهم أكثر وداً.

لا شك أن تلك الأمثلة متطرفة، ولكنني أهدف من وراء المعالجة إلى التأكيد على النقطة التالية إن طريقة الحديث قد تكون أكثر إيحاءً من كلماته ذاتها.

كيفية تفسير الأوضاع والإشارات والأفعال

«أنهى الرئيس الفرنسي المقابلة بتفحص مجموعة أو مجموعتي الأوراق الملقاة على مكتبه باهتمام وكأنه قد وضع بينها بطريق الخطأ شيء بالغ الأهمية» جاء هذا على لسان ديك فلوبيجيان، كاتب بمجلة خاصة بأخبار التليفزيون، والذي أضاف قائلاً: «كان ذلك بعد انصراف أحد معاونيه، فجأة التقط الرئيس سماعة الهاتف وأدار مقعده ليكون في مواجهة النافذة. لقد كنت منذ دقيقة أجري حوارًا تاريخيًا، وأصبحت بعد لحظة في عداد الماضي».

تشير تلك القصة القصيرة إلى اعتماد البعض بصورة متكررة على الإشارات غير اللغوية لنقل رسالة معينة، فقد أنهى الرئيس المقابلة ببساطة بتفحص بعض الأوراق. من ضمن الطرق الأخرى لإنهاء المقابلة التجهم الذي يعبر عن التبرم أو النظر في ساعة اليد الذي يعبر عن الاستعجال.

٣: كيف تفسر لغة الجسد

تعتمد عملية تفسير لغة الجسد على ثلاث نقاط:

١ – ما الذي يحدث.

٢ – مكان حدوثه.

٣ – الأطراف المعنية.

يجب أخذ تلك النقاط الثلاث في الاعتبار من أجل الوصول إلى تفسير دقيق

للإشارات الجسدية. فعلى سبيل المثال، يقول علماء السلوك عندما نطوق أجسادنا بأذرعنا فنحن نحاول حماية النفس التي داخل الجسد. قد يكون هذا صحيحًا بصورة عامة، إلا أن تلك العملية ليس لها تفسير ثابت. إذا وقف شخص في محطة أتوبيس في ليلة باردة عاقدًا يديه ورجليه وخافضًا ذقنه إلى حد التلامس مع الجسد فالاحتمال الأكبر أنه يشعر بالبرودة وليس أنه يحمي النفس داخل الجسد.

كيف تفسر حديث الجسد

الكلمات تقول نعم، بينما تقول لغة الجسد لا. من يصدُق ؟ أنت، أنا، أم العالم؟ فالجميع يرسل رسالتين في نفس الوقت، كلمات تعبر عما يدور في عقولنا ولغة جسدية تعبر عما يختلج في قلوبنا.

عندما تتعارض اللغة المنطوقة مع لغة الجسد، كان ينقر أحد عمالك أصابعه أثناء إعلان موافقته على الموعد الأقصى لإنجاز العمل رغم ضيق الوقت فإن لغة الجسد هي دائمًا المقياس الأصح لدخائل النفوس. قد تكون الكلمات زائفة ولكن الجسد يصدق دائمًا.

٤ : احرص على ألا تقتحم دائرة الخصوصية للآخرين

يحتاج الإنسان في مختلف التعاملات البشرية إلى ترك مسافة لينة وبين الآخرين كافية للشعور بالراحة وشيء من الخصوصية. تتحدد تلك المسافة للغالبية العظمى من البشر تبعًا لأربع مناطق، رغم أن مسافة كل منطقة تختلف باختلاف الثقافات - اليابانيون، على سبيل المثال، يتقبلون التخاطب عن بعد يق عما يتقبله اللاتينيون أو الأمريكيون - فإنه يمكن تحديد مسافات ثلاث مناط بصورة عامة.

- *المنطقة الحميمة*، من ١٦ إلى ١٨ بوصة. تلك هي المسافة الوحيدة التي يشتد حرصنا على حمايتها من تطفل الغرباء، فنحن نخص بها المقربين إلينا ونتزعج من تعدي الآخرين عليها.
- *منطقة الخصوصية* من ١ أو ٥ر١ قدم إلى ٤ أقدام. هي منطقة الأمان للحديث المادي مع الزملاء والمعارف
- *المنطقة الاجتماعية* من ٤ إلى ١٢ قدماً. هي المسافة التي ترى الأغلبية في ثقافتنا أنها الحاصل المناسب بينهم وبين الغرباء.
- أي مسافة تزيد عن ١٢ قدماً هي مسافة عامة ليس هناك تحفظات عليها.

يقول لورين دويف المشرف على العاملين بالاستعلامات التليفونية في بيناكولا، المنطقة الكودية بفلوريدا «أشعر بانزعاج شديد عندما يضع شخص أراه للمرة الأولى ذراعيه على كتفي» ويفسر دويف سبب ذلك فيقول «أشعر بأنه يقتحم خصوصياتي بذلك مما يدفعني إلى الابتعاد عنه».

إذا كنت ترغب في القوة والثقة فحافظ على المسافة الفاصلة بينك وبين الآخرين. إذا كنت شديد القرب منهم فسيشعرون بعدم الارتياح، ويعبرون عادة عن ذلك بحركات جسدية لا إرادية أو بتحريك مقتنياتهم الخاصة لا إرادياً.

مدلولات الأوضاع الجسدية

بمجرد الدخول إلى مكان ما والاتجاه نحو أشخاصه مع الحرص على ترك مسافه فاصلة بيننا وبينهم، فنحن نرسل ونستقبل إشارات بلغة الجسد.

- أسلوب المشي في اتجاه الآخرين أو بعيداً عنهم يعكس انطباعاتنا عن الحديث المثار أو الذي سيتم طرحه.
- طريقة الجلوس وحدها – الانثناء إلى الأمام لإظهار الاهتمام أو الانثناء للخلف لوضع فاصل بيننا وبين الأفكار المعروضة في الحديث – يمكن تفسيرها في مجلدات كاملة.

- أسلوب المشي يكشف للآخرين عن نظرتنا إلى أنفسنا صالحون، غير صالحين، مثيرون للملل، متنبهون عمليًا، إلى آخره.
- وضع الاسترخاء يتحقق عند تواجدنا مع أشخاص من نفس المكانة أو أقل. عندما نقوم بشد البطن والعضلات فهذا يشير إلى تواجدنا مع أشخاص نعتقد بتفوقهم علينا في القوة والجاذبية.

٥ : تحكم في ذاتك كن منمقًا ولا تكن ذريًا

أود أن أسرد قصتين سريعتين فيما يلي؛ الأولى هي

يقول زورا جابولا بائع ملابس في إنديانا بوليس «الأشخاص المستهترون يفتقرون إلى الالتزام في العمل. لذا، فلن أستأجر شخصًا من هذا النوع، لا ياسيدي لن أفعل هذا».

الثانية هي

«هل من المعقول أن يجري رجل مقابلة لشغل وظيفة بالمبيعات وهو يرتدي بدلة؟ يأتي هذا التعليق على لسان لاجولا إحدى سماسرة اليخوت بـ ديريك فون ينمويجان في كاليفورنيا – التي تضيف قائلة «فلتنس أمره».

إن كنت تؤيد بشدة فكرة عدم اتخاذ الملبس والهيئة والبيئة وسائل للحكم على الآخرين، فلا بد أنك على درجة من الحكمة كافية لتقبل تلك الحقيقة، وهي أن تلك العلامات غير الصوتية لها أثر قوي في نقل معلومات كثيرة عن الإنسان بصورة مباشرة، إلى جانب اشتمالها على قدر أكبر من المعلومات الضمنية.

إن كلاً من مظهرك، أسلوب معيشتك وتصرفاتك في ظل البيئة التي خلقت فيها يكشف للعالم أجمع عن شخصيتك، دورك في المجتمع وتقييمك لشخصك سواء كنت في مجال العمل أو في مجالات أخرى.

فكر في الأمر من واقع تجربتك الخاصة، أليس لمظهر الآخرين تأثير كبير

على تعاملاتك معهم ؟ بالطبع، هذا صحيح، وكما أنه ينطبق عليك فهو ينطبق على غيرك.

يقول بروس وونج، مستشار استبدال العمالة بشركة نوكسفيلي «أحرص دائمًا على أن تكون مقابلتي الأولى للأشخاص داخل مكاتبهم لكي أحصل على انطباع عنهم خارج حدود السيرة الذاتية» ويضيف وونج «في اليوم التالي كان لدي مقابلة من هذا النوع - كانت حجرة المكتب مملوءة بمعدات صيد الأسماك. قررت على إثر تلك المقابلة استبعاد هذا الشخص من شغل الوظائف المدنية المركزية».

لكي تنجح في نقل أهم رسائلك غير الصوتية إلى الآخرين تأكد من أن هيئتك وعملك ودائرة الخصوصية تبدو للآخرين بالصورة التي ترغب فيها. أما إذا كنت ترغب في فهم الآخرين فهمًا سليمًا فابحث عن التوافق بين كلماتهم والإرشادات التي يعكسها أسلوب تصفيف شعورهم وارتدائهم للملابس والمجوهرات، وهيئتهم الشخصية وتجهيزات مكاتبهم.

٦ : راقب حركات الرأس الصادرة منك ومن الشخص الآخر

إن حركات الرأس هي واحدة من أقوى الوسائل أثرًا في نقل الأحاسيس والمشاعر وردود الفعل الإنسانية.

كيف تسيطر على مقابلة عمل برأسك

عندما يميل الشخص الذي يجري المقابلة معك برأسه في اتجاهك فهذا يشير إلى اهتمامه بآخر نقطة ذكرتها، فيمكنك بالتركيز على تلك النقطة ومناقشتها باستفاضة وأن تسيطر بالكامل على المقابلة - أما إذا مال الشخص برأسه بعيدًا عنك، فهذا يعطي المعنى المضاد، فينبغي عليك في تلك اللحظة الانتقال إلى نقطة أخرى.



- الذقن المرفوع قد يعكس التحدي، بينما يعكس الذقن المنخفض احترام مشاعر الآخرين.
- الأنف الملتوي هي علامة واضحة على الشعور بعدم الارتياح.
- عندما يميل شخص برأسه في اتجاهك فهو إما مهتم بآخر نقطة ذكرتها وإما أن لديه تساؤلاً بخصوصها.
- الإيماء في اتجاه من أعلى إلى أسفل يشير إلى موافقة الشخص على الكلام المطروح، وإن كان إيماءً غير واضح.
- تحريك الشخص لرأسه بهدوء من جهة لأخرى يشير إلى فشلك في توضيح فكرتك.

٧ : عيناك تتكلمان : فلتصغ إلى حديثهما

هناك عيون خادعة وعيون خرزية، وعيون حاسدة، وعيون تبكي وتغمز وتنظر بغضب وتندب. هل لإشارات العيون أهمية بالغة ؟ هكذا كان يعتقد البليونير أريستوتك أوناسيس، صاحب السفن الضخمة، فقد كان يرتدي نظارة سوداء عند التفاوض على صفقات العمل حتى لا تكشف عيناه عما يدور بعقله.

إن المدة التي تتلاقى فيها أعيننا بأعين الآخرين عند الحديث تجدد – دون إدراك منا – قدر الشعور بالراحة في المحادثة.

- تلتقي أعيننا مع أعين الكاذبين ومن يحجبون المعلومات لأقل من ٣٠٪ من وقت المحادثة.
- عندما ينظر شخص إلى عينيك لأكثر من ثلثي الوقت، فإما أنه يصدر إليك تهديداً غير منطوق وإما أنه معجب بك.
- الأشخاص الذين يلقون برؤوسهم إلى الخلف وأنوفهم شامخة يعبرون عن ازدرائهم لك.

٨ ـ اهتم بالسيطرة على الجانب غير الصوتي من المحادثة وسيكون الجانب الصوتي على ما يرام

إن تركيز البصر هو العامل المجدد لمدى سيطرتك على المحادثة إذا كنت ترغب في إثارة شعور بالود فينبغي أن تتلاقى عيناك مع عيني الطرف الآخر لنسبة ٦٠٪ إلى ٧٠٪ من وقت المحادثة.

كيف يكون لموضع النظر دور فعّال في زيادة راتبك

إن الأشخاص الذين يمارسون نشاطًا محددًا، كرجال الأعمال والعمال والمحامين والبائعين والمشترين والرؤساء والمسئولين عن فرض القوانين، والعاطلين في مجال الصناعة يحصلون على نتائج أفضل عندما لا يخفضون أبصارهم لمستوى أدنى من عيني الطرف الآخر. تخيل تركيز النظر كمثلث تصل أضلاعه بين عيني الشخص ونقطة تقع أعلى قصبة الأنف مباشرة. إن تركيز النظر بتلك الكيفية له تأثير فعال عند طلب زيادة الراتب على وجه الخصوص.

كيف تنهي محاولة التحرش قبل أن تبدأ

عندما يتحول تركيز بصرك إلى المثلث الذي يصل بين عيني الشخص وفمه، فأنت بذلك تشجع على إثارة مناخ اجتماعي يتعارض مع المناخ اللازم لإنجاز العمل. إذا صدر هذا من رؤساء العمل عند الحديث إلى مرؤوسيهم من الجنس الآخر فذلك يندرج تحت الإشارات الأولى لاحتمال التحرش. أسرع طريقة لوضع حد لمحاولة التحرش هي ألا تكون طرفًا مساهمًا فيها وذلك بالنظر على الفور في مستوى المثلث الذي يقع بين العينين والنقطة الواقعة أعلى قصبة الأنف مباشرة وتثبيت النظر في هذا المستوى.

ما الذي تقوله النظرات الجانبية

يمكن أن ينخفض تركيز البصر في المواقف الحميمة إلى ما بين العينين والصدر.

هناك مناطق يمكن تركيز البصر فيها دون حرج، هذه الأماكن هي في كل الثقافات ما فوق الرقبة وما أسفل الركبتين. لاحظ أنه من المقبول أن يحدق أصحاب المراكز العليا في مرؤوسيهم وليس العكس.

للنظرات الجانبية معانٍ متعددة، إذا كانت مصحوبة بتقطيب الجبين فهي تشير إلى أن صاحبها يساوره الشك أو أن لديه بعض الانتقادات، أما إذا صاحبتها ابتسامة فهي تعبر إما عن رغبة صاحبها في شئ من اللهو أو انجذابه إلى الشخص الآخر، أو كليهما معًا.

اعرف أين يقع بصرك ولكم من الوقت

يعكس الرمش ببطء - غلق العين لثانيه في المرة الواحدة - الشعور بالملل وعدم الاهتمام بالحديث وقد يعكس موقفًا متعاليًا. أما الرمش بسرعة فيعكس الشك في صدق الشخص الآخر أو التعارض معه بوضوح.

إن للميراث الثقافي والوضع الصناعي دور كبير في تحديد الصواب فيما يتعلق بموضع النظر ومدته. فعلى سبيل المثال، يربى الأمريكيون ذوو الأصل الأفريقي والأسبانيون منذ الصغر على تجنب تركيز النظر في أعين الكبار، بينما تشجع الطبقة المتوسطة من البيض على ذلك. فيما يلي مثال مختصر على ما يمكن حدوثه عند تصادم الحضارات في مجال العمل:

عقد خلال هذا العام اختبار للمتقدمين للعمل لثلاث مرات وكانت تلك الفتاة تأتي في كل مرة من المرات الثلاث فإن رئيسي يتهمني بالعنصرية والتعصب - رغم أن هذا غير صحيح وأني أرفض أن أقوم بتزكيتها رغم أن لديها المؤهلات الكافية لمجرد أنها سوداء.

جاء هذا على لسان إيلي الكسندر، رئيسة إدارة د. جاري في إنديانا، والتي أضافت قائلة «كان هناك للتقسيم جانبان، جانب يتعلق بالأداء، حصلت فيه على

تقدير موجب(أ)، وجانب يتعلق بالثقة، حصلت فيه على تقدير سالب (د)، فلقد كانت عديمة الثقة في نفسها، فعند كل سؤال أطرحه عليها كانت تتجنب النظر إلى عيني عند الإجابة».

٩ - راقب حركات اليدين والذراع

إن الاعتماد على حركات اليد والذراع عند الحديث يساعد على استخدام القليل من الكلمات في التعبير عن الكثير من المعاني.

فلنأخذ الكف كمثال، إذا كان الكف منبسطًا فهو يعكس الأمانة والصدق والخضوع لسلطة أعلى. فعند القسم، يرفع الشخص كفه منبسطًا بحيث يراه الجميع. أما إخفاء الكف (خاصة إذا كان مصحوبًا بحركة سلبية للعين) فيوحي بتراجع الشخص أو بأنه يخص شيئًا أو أنه يكذب.

كما أن حك أحد الكفين بالآخر يشير إلى أنك تنتظر تحقق منفعة ما، بينما يعكس إطباق الأيدي الشعور بالتوتر.

ما هو الصواب فيما يتعلق بالتصافح باليد

على عكس الشائع بين العامة، لا يُعد أسلوب المصافحة علامة دالة على شخصية الفرد.

يقول بيتر فينكور، مرشد طيران بـ بويسي في إيداهو «لقد كنت أعتقد أن المصافحة برفق هي علامة على ضعف الشخصية. إلا أني لم أعد أومن بهذا». ويضيف قائلاً «أخبرتني إحدى تلميذاتي من الطيارات تعمل كجراح عيون أنها قرأت جميع الكتب التي تتحدث عن أهمية التصافح بقوة، إلا أنها لم تجرب ذلك عمليًا. لقد كانت تخشى أن يكون للقبض على اليد بقوة تأثير سلبي على ممارستها لوظيفتها».

بالمناسبة، إن القبض على اليد بقوة هو أسلوب مفضل للمتميزين الذين يسعون إلى إثبات ذواتهم، عادة على حساب الشخص الذي يؤذونه بالضغط على يده بشدة.

إن توجيه باطن الكف إلى أعلى عند المصافحة يشير إلى رغبة في المصافح في تقوية أواصر المعرفة مع الطرف الآخر، أما الضغط على اليد مع توجيه باطن الكف إلى أسفل فيعطي انطباعًا مبكرًا بالقوة.

هل من الصواب القبض باليد على أجزاء الجسد

يلجأ الأشخاص الراغبون في نيل السيطرة بثني دراعيهما في حركة تلقائية للإمساك باليد أو المعصم، أو بالذراع الآمر. ليس هناك فرق بين الإمساك بالعضلة أعلى الذراع، أو باليدين خلف الظهر، أو القبض على ساعة اليد فكلها وسائل رمزية لحماية النفس. قد تشعر بالراحة عند القيام بتلك الحركات، إلا أنها ذات تأثير ضعيف على المحيطين بك، يقل عما تبغيه.

أكثر الوسائل أمنًا ويسرًا للقضاء على الرغبة في السيطرة

إذا نجحت في جعل الشخص الآخر يقلع عن القبض بيده على أجزاء جسده فستتضاءل بذلك رغبته في السيطرة. أيد صنيعًا لأي شخص يقبض على أجزاء جسده بصورة حقيقية أو رمزية في أقرب فرصة تراه فيها باتباع تقنية سريعة (بالنسبة لك) وغير محرجة (بالنسبة له) بأن تعطيه أي شيء لكي يمسك به.

أعطه قلمًا، قطعة من الورق، منشفة اطباق، ثمرة خوخ، ورقة عمل. أو أي شيء، فبمجرد وصول أي من تلك الأشياء إلى يده يتبدد شعوره بالرغبة في السيطرة.

تفسير الإشارات التي تجمع بين اليد والرأس

تقول هيلين راليز من فريق فلاج ستاف بـ أريزونا «يمكنني أن أدرك بدقة متى يفقد الطرف الآخر الاهتمام بحديثي وتفسر ذلك قائلة «يحدث هذا عندما يضع الشخص ذقنه على يديه وهو جالس ينظر إليَّ كما لو كنت مادة صماء. أتدرك هذا؟».

إن هيلين محقة في قولها، فعندما يسند المستمع رأسه إلى يده، فإنه بنسبة تسعة احتمالات من عشرة يشعر بالملل. إذا واجهت هذا الموقف عند عقد مقابلة عمل فمن الأفضل أن تجرب أسلوبًا آخر في الحديث.

أما عندما يلمس شخص من الجنس الآخر شعره بينما ينظر نحوك أو يتبادل الحديث معك، فتلك إشارة إلى الاهتمام، خاصة إذا كانت الإشارة مصحوبة بانقباض المعدة.

ألم تتساءل يومًا عن المعنى الذي يشير إليه وضع اليد على الفم عند الحديث؟ يرى علماء النفس أن ذلك يعكس محاولة الشخص إخفاء شيء ما، أو شعوره بأنه غير مؤهل تمامًا لمشاركة الآخرين في حديثهم أو سرده لأكاذيب. هناك وجه آخر للعملة مدهش أيضًا عندما نسمع أكذوبة يحكّ الكثير منا أعينهم أو أذنيهم.

١٠ : انتبه إلى إشارات القدم والرجل

عادة تتجه قدم المتكلم في حديث شخصي أو حديث عمل يشترك فيه ثلاثة أشخاص أو أكثر إلى الشخص الذي يشعر بقدر أكبر من الراحة عند توجيه القدمين إلى موضعه. من حين لآخر، يكون توجيه القدم جهة شخص معين هو علامة الاتفاق معه وعلى العكس عند توجيه القدم بعيدًا عن اتجاهه فمن الجائز أنها إشارة جسدية إلى الموضع الذي يرغب العقل في أن يتحول إليه.

يفسر عقد الرجلين بصورة عامة على أنها إشارة إلى العزلة، سواء كان الشخص في وضع قائم أو وضع جلوس.

«الشيء الذي أحرص على مراقبته في مقابلاتي مع الراغبين في العمل هو السيدات اللاتي يعقدن أيديهن وأرجلهن وهن جالسات» يأتي هذا على لسان بيل كيرلوك مدير التدريب على المبيعات المباشرة بشركة هاريسبرج في بنسلفانيا، الذي يضيف قائلاً «أحاول ألا أبدد وقتي مع هؤلاء السيدات لأنه على مر الأعوام سأحقق نجاحًا أكبر إذا تعاملت مع غيرهم».

١١ : احرص دائمًا على اختيار المقعد الأكثر استراتيجية

موضع جلوسك يكشف الكثير عنك وعما تريد تحقيقه يقول شارون فيرنون مدير المرافق العامة د. بورت لاند في ولاية مين «أحرص دائمًا على أن اختيار الوضع الذي يمكن أن يأتي علي بأفضل النفع» ويوضح ذلك قائلاً «فلنشبه مائدة الاجتماعات المستديرة ومواضع المقاعد حولها بالساعة».

إذا جلس المدير عند الثانية عشرة، فإني سأجلس عند الحادية عشرة إذا كنت أرغب في تقديم المعاونة، أو إذا كنت أرغب في تأكيد تأييدي الكامل لرأيي واستعدادي لتحمل أي معارضة يبديها في سبيل ذلك. ولكني أتجنب تمامًا الجلوس عند الرابعة أو الثامنة فهذا يعكس عدم رغبتي في التفاعل معه.

مواضع الجلوس الاستراتيجية

نظرًا لأهمية أفكار شارون عن مواضع الجلوس فإني ألخصها لك في المخطط الصغير التالي

إذا كان ما تريده هو	فاجلس هنا
المعاونة	١١ أو ١
جذب انتباه الآخرين	٦
البقاء منفردًا	٤ أو ٨

كيف تقلع عن عادات الجلوس السيئة

نحن مخلوقات تتحكم فينا العادة إلى حد كبير لهذا فنحن نتقبل الأسلوب المتبع في تنظيم مواضع الجلوس وكأنه أمر مسلم به، إلا أن علم السلوك يؤكد أن اختيار موضع الجلوس قد يضيف إليك رصيداً هائلاً من النقاط وقد يجعلك تخسر قضيتك.

إذا استمررت في الخضوع لسلطان العادة فلن تتحقق رغبتك في الحصول على القوة والثقة، فالالتزام بمواضع الجلوس المعتادة قد يصيب أحياناً و يأتي بنتائج جيدة، وقد يخطئ أحياناً أخرى. أما إذا خرقت العادة وتصرفت إيجابياً باختيار مقعدك فسيشعر الجميع فيك بالقوة والثقة دون أن تتلفظ بكلمة واحدة. فيما يلي تمرين صغير سيساعدك على خرق العادة

١ – حدد المقعد المفضل لديك.

٢ – اسأل نفسك سؤالين.

– هل جلوسي في هذا المكان يساعدني في الحصول على ما أريده من الآخرين؟

– هل سيكون من الأنسب أن أجلس في مكان آخر؟

اختبر قدرتك على فهم لغة الجسد

لا شك أن تحولاً هائلاً في معلوماتك قد حدث بعد قراءتك لهذا الفعل. فقد حصلت الآن على الكم الكافي من المعلومات النظرية، ولا يبقى سوى التطبيق العملي. أفضل طريقة للتطبيق العملي هي أن تنصت بعينيك إلى ما يقال في أي مكان تذهب إليه.

راقب الناس من حولك. قيم شخصياتهم عن بعد من هم، وما هي مشاعرهم وكيف تسير الأمور معهم ؟

للحصول على دفعة لبدء التطبيق عمليًا، فكر في المواقف الخمس التالية، امنح لنفسك دقيقة للتفكير في كل موقف عقب قراء ته في ظل المعلومات المذكورة في هذا الفصل.

هذا كل ما ينبغي عليك فعله، مجرد التفكير في المواقف الخمس. بعد انتهائك من المواقف الخمس قد ترغب في أن تقارن بين كل من تحليلك وتحليلي للموقف:

١ – الموقف هو ملتقى اجتماعي. تقترب شابة جذابة من رجل قوي الملامح ولكنه مستكين أو بينما هي تمشي تقوم بتعديل خط الخصر لطنورتها، فنظر الرجل إلى أسفل.

٢ – يعقد مدير العمل استقبالاً لنائب الرئيس، كلما حاول مديرك الاقتراب من ضيف الشرف يدير الآخر ظهره إليه ليوقف النادل طالبًا أحد أطباق المشهيات.

٣ – تلتقي أعين رجل وامرأة عن بعد، فتأخذ المرأة نفسًا عميقًا بينما يداعب الرجل شعره بيده.

٤ – يتقدم إليك أحد موظفيك بشكوى، وبينما هو يتحدث يضع يديه في جيبه وترمش عيناه كثيرًا، فتتساء ل في نفسك إن كان مصابًا بحركة عصبية لا إرادية لم تلحظها عليه من قبل.

٥ – بينما تسير في شارع مزدحم بأدنى المدينة في منتصف النهار ينطلق رجل بسرعة عبر الجموع كما يفعل العدائون المحترفون فتقترب منه جامعة للتبرعات وتمد إليه صندوقها؛ يتجهم الرجل ويرمقها بنظرة جانبية.

الآن، بعد التفكير في المواقف الخمس السابقة قد ترغب في مقارنة انطباعاتك عن المواقف بتعليقاتي الآتية

١ - الانجذاب الذي تعكسه نظرة المرأة وحركاتها يصيب الرجل بشعور شديد بعدم الراحة، كما أنه بالنظر إلى أسفل يكشف عن رغبته الداخلية في أن يزيحها بعيداً عن مرمى بصره.

٢ - نائب الرئيس هنا شديد الحرص على ترك مسافة بينه وبين الآخرين حفاظًا على خصوصيته فهو يعبر بإدارة ظهره للمدير أنه لن يسمح له بتخطي تلك المسافة. يمكن التعبير عن نفس المعنى بصورة أقل مباشرة وذلك بتحريك شطائر الخبز المحمصة وأكواب الشراب، فهي تنقل نفس الرسالة لن أسمح لك باقتحام دائره خصوصيتي.

٣ - إن كلاً منهم في تلك اللحظة على الأقل، يشعر بالانجذاب نحو الآخر.

٤ - هناك سببان يدفعانني إلى عدم الثقة في هذا الشخص. أولاً، وضع يديه في جيبه، حيث إن إخفاء الكفين يشير إلى محاولة التستر على أمر ما أو تلفيق الحقائق. ثانيًا، حركة العين السريعة عند الرمش فذلك يوحي بأن أقواله تسبب له شعوراً بعدم الارتياح إذا كنت في موضع رئيسه لقمت ببعض التحريات لتشكيل رؤية متكاملة للشكوى.

٥ - للنظرة الجانبية في حد ذاتها دلالات عديدة، إلا أن مدلولها هنا يتحدد بعلامة التجهم المصاحبة لها تشير تلك النظرة إلى أن الرجل يتخذ موقفًا متشككًا ومعادياً وأنه على عجلة من أمره من الأفضل لجامعة التبرعات الابتعاد عنه بسرعة.

ملخص الوصفات

اختم هذا الفصل بتخليص نقاطه الرئيسية

١ لا تستخلص نتائج من ملاحظات مفردة.

٢ اسعَ لتنمية مهاراتك في التخاطب بجميع جسدك لكي تنجح في نقل رسالتك إلى الآخرين.

٣ كيف تفسر لغة الجسد.

٤ احرص على ألا تقتحم دائرة الخصوصية للآخرين.

٥ تحكم في ذاتك كن منمقًا ولا تكن ذريًا.

٦ راقب حركات الرأس الصادرة منك ومن الشخص الآخر.

٧ عيناك تتكلمان فلتصغِ إلى حديثها.

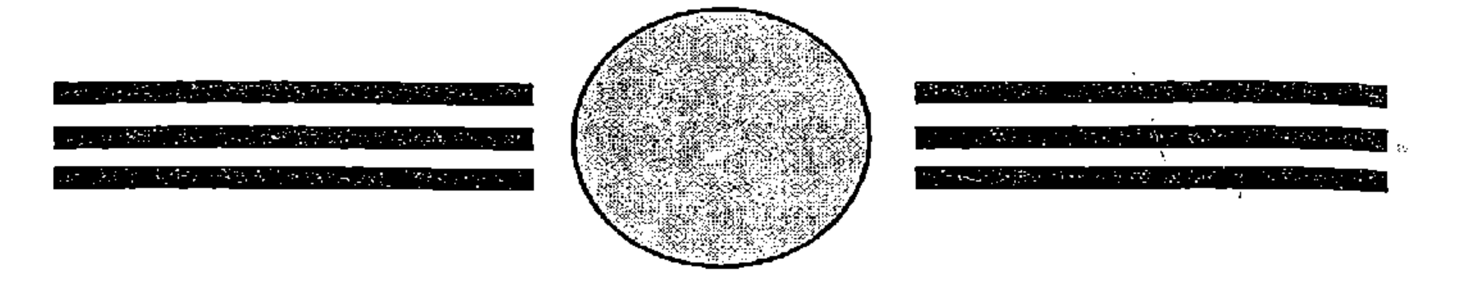
٨ اهتم بالسيطرة على الجانب غير الصوتي من المحادثة وسيكون الجانب الصوتي على ما يرام.

٩ راقب حركات اليدين والذراع.

١٠ انتبه إلى إشارات القدم والرجل.

١١: احرص دائمًا على اختيار المقعد الاكثر استراتيجية.

إن اختبارات الثقة والقوة التي يواجهها الفرد يوميًا في مواقف شتى كعقد صفقة كبيرة، إجراء مقابلة مع شخص ذي شأن طلب زيادة الراتب وما شابه ذلك تشتمل على مئات الإشارات الجسدية المختلفة التي تعكس معاني متفاوتة من «أخطأت الهدف» إلى «على الرحب والسعة». إن العلم بأسرار لغة الجسد يمكنك من استغلال إشاراتها في التحكم في فرص الحياة إلى حد تحويل رغباتك إلى واقع ملموس



الباب الثاني

أَعِدْ اكتَشاف نفسك في ١٤ يوماً

تشكل الفصول القادمة برنامجًا على مدار ١٤يومًا لتغيير حياتك. فبناءً على الفكرة التي تقول بأن كل مشكلة هي في باطنها فرصة، فإن كل فصل يوضح لك كيف يمكن حل مسألة معينة من المحتمل أن تواجهها بنجاح بأساليب تبني بها قوتك وثقتك. وفي نهاية كل فصل توجد مهمة يومية. وعندما يتم تنفيذها بشكل صحيح فإن هذه المهمات والتي عادة ما يمكن استكمالها في دقائق، تضع ماتعلمته في مجال الممارسة العملية.

اختبار ذاتي : قِسْ قدرتك على كسب دعم وصداقة الآخرين

قبل أن تبدأ في رحلة الأربعة عشر يومًا للقوة والثقة، فإن الأمر يستحق منك أن تقضي دقائق قليلة من وقتك للحصول على قياس محدد لنقاط القوة والضعف.

وفيما يلي وضعت قائمة للموضوعات الأربعة عشر للفصول التالية، تحت كل موضوع مقياس يبدأ من ١ إلى ١٠ وما أريده منك هو أن تقرأ كل موضوع وأن تفكر فيه لدقيقة، ثم قم بقياس قدرتك في كل نطاق. إذ ما عليك غير أن تقوم بوضع دائرة حول الرقم الذي يعكس في تقديرك مستواك المهاري. وكلما كانت الدرجة ضعيفة كانت قدرتك ضعيفة في هذا النطاق، ولكن حاول أن تتجنب أعلى وأقل الدرجات ما لم تعتقد أن نطاقًا معينًا يستحق درجة عالية جدًا أو ضعيفة جدًا.

١ - إجبار الآخرين على احترام ذكائك.

ضعيف   قوي

١   ٢   ٣.. ٤.. ٥... ٦.. ٧.. ٨.. ٩... ١٠

٢ – قدرتك على جعل أفكارك هي أفكار الآخرين.

ضعيف قوي

١ ٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٣ – قدرتك على جعل الفشل أمرًا مستحيلاً.

ضعيف قوي

١ ..٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٤ – التعامل مع الشخص صعب المراس.

ضعيف قوي

١ ..٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٥ – التغلب على موقف صعب بشكل بناء.

ضعيف قوي

١ ..٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٦ – الحصول على ما تريده عندما لا تكون محقًا كلية

ضعيف قوي

١ ٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٧ – قدرتك على التقدم للأمام والسبق دون أن تطعن من الخلف.

ضعيف قوي

١ ٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٨ – التأثير على سياسات المكتب لتحقيق السبق والتقدم.

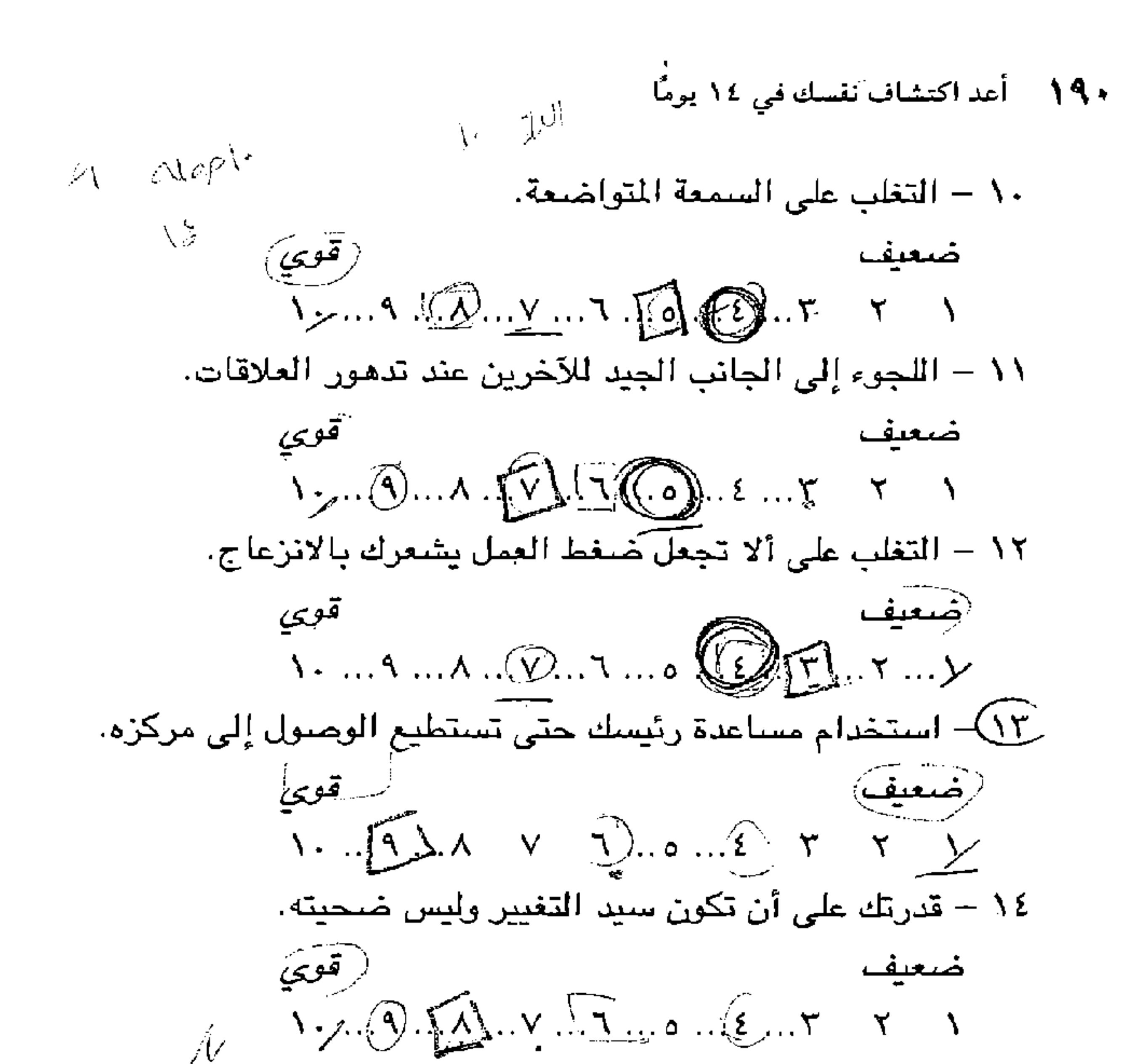
ضعيف قوي

١ ٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠

٩ – قدرتك على الفوز بقبول زملائك مباشرة.

ضعيف قوي

١ ٢ ..٣ ..٤ ..٥ ..٦ ..٧ ..٨ ..٩ ..١٠



١٠ – التغلب على السمعة المتواضعة.

ضعيف ... قوي

١ ٢ ٣ .. ٤ .. ٥ .. ٦ ... ٧ ... ٨ ... ٩ ... ١٠

١١ – اللجوء إلى الجانب الجيد للآخرين عند تدهور العلاقات.

ضعيف ... قوي

١ ٢ ٣ ... ٤ .. ٥ .. ٦ .. ٧ .. ٨ ... ٩ .. ١٠

١٢ – التغلب على ألا تجعل ضغط العمل يشعرك بالانزعاج.

ضعيف ... قوي

١ ... ٢ .. ٣ .. ٤ .. ٥ ... ٦ ... ٧ .. ٨ ... ٩ ... ١٠

١٣ – استخدام مساعدة رئيسك حتى تستطيع الوصول إلى مركزه.

ضعيف ... قوي

١ ٢ ٣ ٤ ... ٥ .. ٦ ٧ ٨ .. ٩ .. ١٠

١٤ – قدرتك على أن تكون سيد التغيير وليس ضحيته.

ضعيف ... قوي

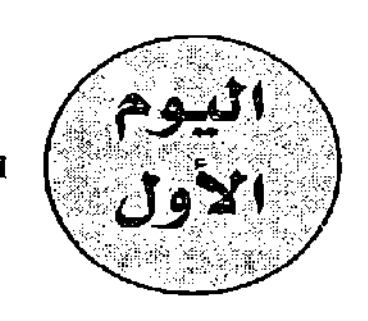
١ ٢ ٣ .. ٤ .. ٥ ... ٦ ... ٧ .. ٨ .. ٩ .. ١٠

ما الذي تقوله إجاباتك عن ذاتك؟

والآن بعد أن أتممت التدريب، دون النطاق الذي حصلت فيه على أضعف درجة ثم بعد ذلك دون الدرجة الأعلى منها وهكذا حتى تنتهي من الأربعة عشر موضوعًا.

وما ينتج عن ذلك هو وصف مفصل يصنف نقاط ضعفك ونقاط قوتك وكل ما هو أقل من خمسة يمثل منطقة ضعيفة في قدرتك على كسب الآخرين. فإذا ركزت على هذه المناطق فإنك ستتغلب على نقاط الضعف التي تعوقك عن الحصول على ما تريده من الحياة مباشرة.

والآن دعني أنتقل إلى تحدي الأربعة عشر يومًا وذلك حتى يمكنك البدء في حصر نتائج بعض الاستراتيجيات والأدوات والقواعد التي قرأت عنها.



كيف نجعل الآخرين يعتقدون أن حاصل ذكائك أعلى عشرين درجة مما هو عليه بالفعل

هدف اليوم

زيادة ثقتك بنفسك وتحسين نتائجك وتعزيز سمعتك في المنزل وفي الوظيفة وفي المجتمع باستيعاب المحتوى النقدي لكل محادثة، سواء كانت وجهًا لوجه أو في التليفون.

الملخص

تؤكد الدراسات الجامعية على أن الاستماع الجيد يساوي عشرين نقطة من نقاط حاصل الذكاء. فعندما تستوعب المحتوى النقدي للعبارات المتحدث بها فإنك تقيِّم المواقف بدقة أكثر وسينظر لك الآخرون على أنك شخص يدرك ما يقال ويفهم ويفكر فيما يجب على الآخرين قوله. فيؤدي ذلك إلى أن يعتبروك أكثر ذكاءً من المستمعين الذين ليس لديهم نفس المهارة، حيث إن فرصة تكوين الثقة والقوة الشخصية تكمن في إثبات ذكائك من خلال الاستماع الجيد. ومهمتك اليوم هي أن

تستبدل عادات الاستماع السيئة بعادات أفضل تجعل الآخرين أكثر احتراماً لتفكيرك.

كيفية الاستماع التي تكسبك احترام الآخرين

عندما يفشل الأفراد في سماع وفهم بعضهم البعض فإن النتائج قد تكون وخيمة. فالأشياء البسيطة مثل الأولويات والتواريخ والأماكن والأسماء يسهل اختلاط الأمور فيها بشكل خاص وكذلك فإن الموضوعات الملحة غالباً ما تكون هي محور أخطاء الاستماع. وعندما تجتمع تلك مع عدم الانتباه فإن المستقبل المهني يصبح معرضاً للضرر، وقد يتضرر من ذلك العمل والنتائج الشخصية وتدهور قاعدتك للقوة الشخصية.

ومن ناحية أخرى فإن الاستماع الجيد له نتائج مساعدة ومعززة. فالمثال التالي يوضح ذلك بوضوح.

يحاول ديك ستشوت، وهو متخصص في نظم المعلومات يتحدث ببطء وتلعثم، إخبار مديرته إرلين بيجل حول مشكلة محتملة في نظام حاسب آلي قامت الشركة بإعداده لعملية الاتصال حديثاً. فعلى الرغم من أن إرلين يدور برأسها عدد ضخم من الأشياء الأخرى، فإنها تركز في عملية التفكير البطيئة لديك.

وعلى الرغم من أن ديك يتلمس طريقه للكلمات ويتنحنح ويتردد في الكلام فإن إرلين تصل إلى مغزى كلامه. وفي البداية لم تستطع تصديق أنه هناك نظام وافقت عليه به خلل. ولكن بمجرد توقف ديك عن الكلام فإنها تدرك أنه على صواب. وبذلك فإنه في الوقت الذي أنهى فيه ديك حديثه كانت هي قد كونت في ذهنها خطة لتصحيح البرنامج. واستعانت بمساعدة ديك لتنبيه منظمة المجال مباشرة قبل حدوث أي ضرر. ولاحقاً، أطرى ديك على إرلين لذكائها الحاد وتصرفها المثمر.

الأسرار الأربعة للاستماع الجيد

فيما يلي الطرق الأربع التي استخدمتها إرلين لتكون مستمعة جيدة والتي تم اختبارها ميدانيًا:

١ – استمعت للأفكار أكثر مما استمعت للحقائق.

٢ – تغلبت على المنقحات العاطفية.

٣ – استخدمت وقت التفكير الفائض لها في الاستماع إلى التأثير القوي.

٤ – جعلت للصمت فعالية.

فعندما تستخدم هذه الأساليب كجزء من أفعالك اليومية فإنك لا يمكن أن تفشل في تأسيس التواصل المتبادل الذي يحترمه الناس ويعجبون به ويدعمونه.

١: الاستماع للأفكار أكثر من الاستماع للحقائق

يفخر الناس بكونهم قادرين على القول بأنهم فوق كل شيء يحاولون وضع أيديهم على الحقائق عندما يستمعون لشخص ما ويبدو أنه من المنطقي القيام بهذا. فعلى أية حال إذا حصل الفرد على جميع الحقائق فإنه في هذه الحالة سيفهم ما الذي يقال له ولكن هناك صعوبة مخبوءة فحفظ الحقائق يعد أمرًا مستحيلاً تقريبًا بجميع المستمعين. ففي الوقت الذي يتم فيه حفظ حقيقة معينة، فإنه من المؤكد تقريبًا أن الحقيقة التالية ستنسى جزئيًا أو كليًا.

فأفضل المستمعين يتذكرون الحقائق للفترة التي تساعدهم على فهم الأفكار المبينة منها فقط.

وفيما يلي فكرتان عمليتان لمساعدتك على الاستماع للأفكار أكثر من الحقائق:

١ - ركز على الحقائق للمدة التي تجعلك قادرًا على وضع يديك على الفكرة العامة التي يحاول المتحدث إيضاحها فمثلاً على المستوى الشخصي عندما يعبر لك شخص قريب منك عن إحساسه بأنه استخف به، فعليك أن تعطي اهتمامًا أكبر لتأثير الاستخفاف والتجاهل مما تعطي للتفاصيل التي يحشدها المتحدث لتدعيم وجهة نظره.

٢ - في الوقت الذي تستمر فيه المحادثة، قم بمراجعة وتلخيص الأفكار الأساسية التي استكملت حتى الآن في عقلك.

٢ : تخلص من الرواسب العاطفية

يتأثر الاستماع بعواطفنا، فبناء على الموقف، فإن العواطف تجعل أمر الاستماع إما صعبًا وإما سهلاً للغاية. فعندما نستمع للشكاوى، فإن عقولنا تأخذ فترة راحة وعندما يقول الآخرون أشياء نريد سماعها فإننا ننصت لهم بأساليب أكثر قبولاً.

فالعواطف تعمل كمرشحات لما نسمعه. فعندما نسمع شيئًا يسيئ لأكثر الأفكار المتأصلة فينا، فإننا نتجة بعقولنا إلى الأفكار التي تدعم مشاعرنا حول هذا الموضوع. فمثلاً، إذا قال محاسب الشركة «لقد اتصلت بي هيئة الدخل القومي أي. أر. إس لتوها» فإن المدير العام قد يتنفس بصعوبة فجأة في الوقت الذي يفكر فيه «تبًا لمكاتب الشؤون الاجتماعية هذه SOB لماذا لا يتركوننا وشأننا».

فمجرد سماع الكلمات «هيئة الدخل القومي» أطلق ذلك العنان لمشاعر تمنعه من الاستماع بشكل جيد. وفي أثناء ذلك فإن المحاسب قد يستمر في الحديث قائلاً إن هناك فرصة لتوفير مئات الآلاف من الدولارت من الضرائب هذه السنة إذا اتخذ المدير العام خطوات بسيطة وقليلة. وإذا ألح المحاسب بالقدر الكافي فإن المدير العام قد يسمع هذا، ولكن من المحتمل أنه لن يفعل.

أما الجانب الآخر للعملة فليس أكثر جاذبية. فعندما تجعل العواطف الاستماع أمراً سهلاً للغاية فذلك مرجعه أننا نسمع شيئًا يدعم اعتقاداً أو إحساساً داخلياً. ففي غمضة عين تتلاشى نزعتنا الصحية للتشكك وتتقوض الحواجز العقلية ونفشل في سؤال الأسئلة التي يصعب الإجابة عليها والتي تؤدي إلى المزيد من القرارات الجوهرية.

طريقتان للتخلص من الرواسب العاطفية

فيما يلي فكرتان عمليتان لمساعدتك على التعامل مع المنقحات العاطفية بشكل أكثر فعالية في المنزل وفي الوظيفة وفي المجتمع:

١ - امتنع عن التقييم واستمع لكل النقاط التي يتكلم حولها المتحدث فالقرارات والأحكام يجب حجبها حتى ينتهي المتحدث من كلامه، عندئذ فقط راجع الأفكار التي تم تقديمها وقيمها.

٢ - ابحث عن الأفكار التي تثبت أنك على خطأ مثل التي تثبت أنك صائب. فأن تستمع للأفكار التي تثبت أنك صائب فيما تعتقد ما هو إلا أمر إنساني فحسب. ولكن إذا قررت أن تسعى وراء الأفكار التي قد تكون عكس ما تعتقد أيضاً فإن عجزك عن فهم ما يريد الآخرون قوله يصبح أقل احتمالاً.

٣: استخدم وقت التفكير الفائض للاستماع لتأثير أفضل

إننا نفكر أسرع بكثير مما نتحدث. فالمعدل المتوسط للحديث هو حوالي ١٢٥ كلمة في الدقيقة، إلا أن الثلاثة عشر مليون خلية في عقولنا تسوق إلينا الأفكار والخواطر بمعدل أسرع بكثير، وها يعني أننا عند استماعنا للحديث نستمر في التفكير بسرعة أكبر بينما تأتي إلينا الكلمات المتحدثة بسرعة، تبدو وأنها سرعة ضعيفة، فمن الممكن أن نستمع ويزال لدينا وقت للتفكير.

ثلاث طرق للاستغلال الأمثل لوقت التفكير الفائض

إن الاستخدام الجيد أو غير الجيد لوقت التفكير الفائض يحدد درجة إجادتنا في التركيز على ما يقال لنا. فالفكرة الأساسية هي استخدام وقت التفكير الفائض بحكمة.

١ – فكر فيما سيلي. فبينما تستقبل الأفكار (وليس الحقائق) حاول أن تتوقع ما الذي ستنتهي إليه المحادثة وما النتائج التي سيتم استياقها من الأفكار التي سمعتها حتى الآن.

٢ – قم بتقييم الدليل. اسأل نفسك ثلاثة أسئلة عقلية:– هل الدليل صحيح وصالح؟ هل هو مكتمل أو هل تم حذف شيء منه؟ هل ما حذف غير متعمد حذفه أو يقصد به التضليل؟

٣ – اسعَ وراء المعنى الذي بين السطور، فابحث عن لغة الجسم وتعبيرات الوجه والحركات ونبرة الصوت والتي تضيف معنى للكلمات المنطوقة.

٤ : اعرف قيمة الصمت

يفشل المستمعون بسبب خوفهم من الصمت أو سوء استخدامه أكثر من أي سبب آخر يمكنك ذكره تقريبًا فحتى الثواني القليلة التي قد تخلو من الكلام يمكنها أن تسبب لبعض الأفراد الشعور بالضيق. فهم لديهم دافع قوي لأن يكسروا هذا الصمت بالأسئلة والنصيحة. ولكن هذه التصرفات تمنع الجانب الصامت للمحادثة من أن يصبح محسوسًا به في عقل كل من المتحدث والمستمع.

طريقتان عمليتان لزيادة شعورك بالارتياح في فترات الصمت

إن الصمت جزء طبيعي من المحادثة وهو يحدث غالبًا بدرجة أكثر قد تكون مدركًا له والعديد منا يمر بتجربة الصمت على أنها تجربة محرجة، فنحن نشعر بأنه لا يجب أن يحدث ونحاول بكل قوتنا أن نملأ الفراغات. ولكن الصمت ليس متماثلاً

مع عدم التواصل. فالصمت هو شكل طبيعي من أشكال التواصل ولكنه يفهم بطريقة خاطئة. فما لم نكن صامتين فلن يمكننا الاستماع جيداً ولهذا فإنه من مصلحتك أن تتعلم قيمة الصمت.

١ - في المرة التالية التي ستشاهد فيها أخبار التليفزيون اخفض الصوت تماماً حتى لجزء أو اثنين من النشرة فقط. وبينما تشاهد الأخبار في صمت تخيل القصة التي يتم التحدث عنها. أو عندما تكون في المركز التجاري المرة القادمة اجلس في مكان يمكنك من خلاله مراقبة الناس. ثم حاول تصور ما الذي يحدث بينهما من خلال الحركات والأوضاع.

٢ - تعامل مع إحراجك بهدوء وسهولة. فعندما تواجه هدوءاً في المحادثة فاستخدم الصمت في سؤال نفسك سؤالين. الأول ما هو المزاج العام لهذا الصمت؟. هل هو مشجع وودود أم معادٍ ومضاد، بارد أم حميم؟ والثاني هو كيف سيؤثر المزاج العام لهذا الصمت على ما تريده من المقابلة وهل سيجعل من السهل المشاركة في فكرة أو اعتقاد أو إحساس أم سيجعله أمراً صعباً؟

مهمة اليوم

إن هدف تدريب اليوم هو أن يجعلك مدركًا لوجود المزيد الذي يمكن الحصول عليه من المحادثة دائمًا تقريبًا والذي هو أكثر مما يسمح به الاستماع العادي وأن يدفعك لاستخدام المهارات الأربع الخاصة بالاستماع بطريقة مدروسة:-

١ - اكتب أسماء جميع الأفراد الذين تحدثت معهم اليوم

٢ - ادرس كل محادثة في ذهنك بناء على الأربع نقاط التي ذكرتها هل استمعت للأفكار أكثر مما استمعت للحقائق، هل تغلبت على المنقحات العاطفية، هل استخدمت وقت التفكير الفائض، وهل استفدت من تأثير الوقت؟

٣ – توصل إلى طريقة ذهنية أفضل لمعالجة كل موقف سلبي. هل تحتاج إلى تغيير الطريقة التي تستمع بها لفرد ما على وجه الخصوص أو لناس بشكل عام ؟ تأكد أنك تركز على الحلول أكثر مما تركز على المشاكل.

اجعل نفسك واضحًا خلال الاستماع الإيجابي

إن الاستماع الجيد ليس أمرًا سلبيًا. فهو يخبر الآخرين بإيجابية أنهم يستحقون وقتك وانتباهك وتركيزك. فهو يعكس توجهًا للآخرين – وهو المصدر الوحيد للقوة الشخصية الذي قد ترغب في أن تكون قادرًا على ترسيخه في أي مكان تذهب إليه.

إن بناء قاعدة مهارية في الاستماع الجيد ليس شيئًا مضمونًا وسهلاً بالضبط. فهو يحتاج إلى مجهود واعٍ. فعندما يعوزك حاصل الذكاء والذي هو منخفض جدًا فإن الأمر يتطلب منك مجهودًا مضاعفًا، ولكن كن متأكدًا من أنك لو بذلت هذا المجهود الشاق في الاستماع بطريقة متروية فيها ومراعية للآخرين فإن الآخرين سيرونك بمنظور جديد وقوي وأكثر ذكاءً قد لا تكون قد عشته من قبل أبدًا.



كيف تجعل الآخرين يتصرفون وكأن أفكارك هي أفكارهم

هدف اليوم

هدف اليوم هو الوصول بفعاليتك في المنزل إلى الحد الأقصى وتعزيز قوتك وإمكانية ترقيتك في العمل بإخبار الآخرين بما تريد الحصول عليه ودفع الآخرين لأن يعجبوا بك أكثر من ذي قبل لقيامك بسؤالهم في خلال ذلك.

الملخص

إن ما يؤدي إما إلى نجاحك الشخصي والعملي أو إعاقتك عن تحقيق قوتك الكاملة والحيوية جداً في كلا المجالين هو الشيء الذي تطلبه من الآخرين والأشخاص الذين تطلبه منهم ومقدار فعاليتك في المتابعة. فلأن يسعى الآخرون في تحقيق ما تريد. يعني أنه لازم عليك أن تكسب تعاونهم المبذول طواعية. إذ عندما تنمي قدرتك على ترجمة أفكارك واعتقاداتك ورغباتك إلى تعليمات فإنهم سيستجيبون بحماس وسيتصرف الأفراد في المنزل وفي العمل وفي المجتمع بأسره بسرعة أكبر وبتأثير أعظم وذلك لأنهم يعلمون أنه لا فرق بين مصالحهم ومصالحك. ومهمة اليوم هي أن تنمي وتمارس مهارة التفويض باختيار الشخص المناسب وما

الذي سيقوله والوقت الذي سيقوله فيه. الأمر الذي يصل بك إلى النتائج التي تحتاجها وتريدها.

كيف تبني قاعدة القوة الشخصية وتوسع من نطاقها

يعد تعلم كيفية إصدار الأوامر وإبلاغ ما تريده للآخرين في العمل والحياة الشخصية بأساليب تؤدي إلى المطاوعة الفورية، واحداً من أصعب مظاهر تحقيق القوة الشخصية. والشخصية هنا عامل مهم. فبعض الأفراد - بطبعهم يرغبون عن التخلي عن تحكمهم في الأمور. فهم يشعرون أنه لا يمكن لأي شخص آخر الأداء بنفس مستوى مقاييسهم الشخصية. والبعض الآخر مناقضون لذلك تماماً فهم يطلبون الكثير جداً من الذين حولهم ويحددون مهمات غير مناسبة أو يفشلون في المتابعة.

وأياً كانت ميولك، فإذا كنت مصمماً على أن تكون ناجحاً في تعاملاتك في العمل والحياة الشخصية، فيجب أن تتعلم كيف تخبر الآخرين بما تريد أن يقوموا به بأساليب يمكنهم قبولها والتصرف على أساسها أي بأساليب تشجعهم على أن يسعوا في تحقيق العمل مهما كان مثبطاً للهمم.

ذكر بارت ويمب وهو مشرف تصنيع في فونيكس أنه «في الأيام الأولى لي هنا بعد النقل قمت بنقل الكثير ولقد أردت أن أبدأ في فهم العمل وأن أكون على علم بقدرات كل رجل وامرأة في الفريق».

«وكانت الفكرة هي أن أدرك الأمور جميعها بسرعة وذلك حتى أجدد ما الذي أحتاج القيام به، وما الذي كان بإمكان الأفراد هنا القيام به. ومن المحتمل أنهم لم يلاحظوه ولم يتصرفوا بشأنه. ومن هو أفضل شخص يمكن تكليفه بأي مهمة قد تظهر فيما بعد».

«وبهذه الطريقة حدث شيئان ففي كل مرة أختار فيها شخصاً ما فإنني أكون متأكداً من أنه مستعد وأنه أفضل من يقوم بالمهمة - ولا أتردد في إخبارهم

بالسبب. وثانيها إذا كانوا هم بالفعل الأفضل ومستعدين ولكنهم غير راغبين في القيام بالعمل، فإنني أكون على علم بالموضوع بالقدر الكافي الذي يتيح لي توضيح كيف ولماذا - يعد قيامهم بالمهمة بنفس الطريقة التي كنت سأؤدي بها المهمة إذا كنت في مكانهم، في مصلحتهم وذلك بتعبير واضح يمكنهم من تلمس الوضع».

«فكما تعلم، هناك فرق كبير بين الأفراد الذين يتبعون تعليماتك لأنهم مضطرون لذلك والذين يتبعونها لأنهم يريدون ذلك. وأنا أبذل كل شيء لأجعلهم يريدون اتباعها، وأرقام الإنتاج تدل على أنهم لا يمانعون في ذلك فيوم بعد يوم يزداد الإنتاج عما كان عليه عندما وصلت إلى هنا».

ما يجب وما لا يجب للوصول إلى تنفيذ العمل

فيما يلي الأربع نقاط التي اتبعها بارت ليصل بأداء أفراد الشركة إلى أكثر من مجرد الالتزام بأهداف المؤسسة، فلقد جعلهم يصلون إلى الوفاء بكل ما لديهم من إمكانات وقدرات:-

١ - اختر الفرد الذي هو في تقديرك أفضل شخص مناسب لاستكمال المهمة في الوقت المحدد وبكفاءة ولا تقنع بالمتطوعين غير الأكفاء.

٢ - قم بتقديم أهدافك في إطار أهدافهم. لا تكن دكتاتورياً كما لو كان الأمر أن المديرين يعلمون كل شيء وأنه يجب على كل فرد آخر القيام بذلك كله.

٣ - تعامل مع ذوات من هم حولك بلطف في كل وقت ولا تنزعج من التصرفات العاطفية.

٤ - اذكر الاعتراضات حتى تصل إلى اتفاق ولا تضع حدوداً لذلك ما لم يكن هذا ضرورياً.

١ : اختر الشخص المناسب ولا ترضَ بمستوى أقل

تجنب إسناد المهمات للمتطوعين غير الأكفاء. ففي كل فرصة في العمل أو في المنزل دائمًا اختر من هو في تقديرك أفضل شخص مناسب لهذه المهمة.

ثلاث نصائح : من الذي ستطلب منه وما الذي ستطلبه؟

إن المفتاح لذلك هو معرفة جمهور المتعاملين معك.

١ - قيم نقاط ضعف وقوة الفرد. فعلى سبيل المثال بعض الأفراد تكون أفضل مهاراتهم تقنية مهنية، والبعض الآخر تكون أفضل مهاراتهم في ما هو خاص بالتعامل مع الناس. وعلى الرغم من أنه من الممكن أن يكون الفرد ماهرًا في الأمرين، إلا أن معظم الناس يكونون أكثر مهارة في واحد عن الآخر فحاول اختيار الأفراد الذين تتماشى نقاط القوة الخاصة بهم مع متطلبات المهمة.

٢ - اربط بين المهمات والوقت. فإذا كان أمامك الاختيار من بين اثنين بنفس الكفاءة أحدهما يعمل لوقت متأخر كل ليلة والآخر لديه بعض الوقت الإضافي، فقم بتكليف المهمة لشخص لديه بعض الوقت. وفي المواقف التي تجد فيها اختلافًا في الكفاءات، فحاول أن تختار الفرد الأكثر كفاءة وقدرة.

٣ - حاول القيام بمتابعة عقلية. فباستكمال كل مهمة خذ ملاحظة لدرجة حسن أداء المهمة في ذهنك من حيث الوقت والميزانية وكفاءة الأداء. وستضيف الإجابات على هذه الأسئلة التي ستتكون في ذهنك إلى فهمك للأفراد الذين تتعامل معهم. ولذا فإن فرص اختيارك للشخص المناسب ستتزايد دائمًا.

٢ : قدم أهدافك في إطار أهدافهم

إن أكثر خمس كلمات تفرض نفسها على قائمة أولويات كل فرد «ما الذي سأستفيده من ذلك؟».

وهذا يعني أن أفضل وأبسط طريقة تجعل الآخرين يتابعون المهمات التي تحددها هي أن توضح لهم كيف أنه في مصلحتهم الاتفاق معك ودعم تفكيرك.

فالذي يجعل الفرد راغباً في القيام بما تطلبه منه لا يكمن في أفكارك أو في اللغةِ التي تتحدث بها بقدر ما هو يكمن في إحساس بأهمية الذات الذي تغذيه بداخله. ولكي تعطيهم هذا الإحساس مباشرة فإنك تحتاج لتقديم ما تعتقده بأساليب يرون من خلالها أن القيام بما تطلبه يخدم مصالحهم هم أيضاً.

كيف تجعل اعتقاداتك تروق للآخرين

تحدث عن ما تريده بلغة ما يريدونه هم. فلا تخبرهم بما ستستقيده، ولكن أخبرهم بما سيجنونه وما الذي تعنيه هذه الفائدة بالنسبة لهم بلغة واضحة، فعلى سبيل المثال يمكنك - أن تقول «عندما تأخذ دورة التسويق التي نصحتك بها ستكون قادراً عندئذ من رفع كدرك الوظيفي والحصول لك على الزيادة التي كنت تسعى إليها».

٣ : تعامل بلطف مع من هم حولك في كل وقت

إن تنفيذ ما تطلبه يصبح أمراً شبه مؤكد إذا صاحب هذه الطلبات والتوجيهات مدح صادق للأفراد. وفيما يلي ثلاث طرق سريعة للتعامل بلطف عند سؤالك للآخرين في المنزل أو في العمل القيام بأشياء معينة:-

١ - أخبرهم بالمكان الذي يناسبهم، فدعهم يعلمون لماذا يكون دورهم مهماً لنجاح المؤسسة أو العائلة «بدون مهارتك، ستتصعب الأمور».

١ : اختر الشخص المناسب ولا ترضَ بمستوى أقل

تجنب إسناد المهمات للمتطوعين غير الأكفاء. ففي كل فرصة في العمل أو في المنزل دائمًا اختر من هو في تقديرك أفضل شخص مناسب لهذه المهمة.

ثلاث نصائح : من الذي ستطلب منه وما الذي ستطلبه؟

إن المفتاح لذلك هو معرفة جمهور المتعاملين معك.

١ – قيم نقاط ضعف وقوة الفرد. فعلى سبيل المثال بعض الأفراد تكون أفضل مهاراتهم تقنية مهنية، والبعض الآخر تكون أفضل مهاراتهم في ما هو خاص بالتعامل مع الناس. وعلى الرغم من أنه من الممكن أن يكون الفرد ماهرًا في الأمرين، إلا أن معظم الناس يكونون أكثر مهارة في واحد عن الآخر فحاول اختيار الأفراد الذين تتماشى نقاط القوة الخاصة بهم مع متطلبات المهمة.

٢ – اربط بين المهمات والوقت. فإذا كان أمامك الاختيار من بين اثنين بنفس الكفاءة أحدهما يعمل لوقت متأخر كل ليلة والآخر لديه بعض الوقت الإضافي، فقم بتكليف المهمة لشخص لديه بعض الوقت. وفي المواقف التي تجد فيها اختلافًا في الكفاءات، فحاول أن تختار الفرد الأكثر كفاءة وقدرة.

٣ – حاول القيام بمتابعة عقلية. فباستكمال كل مهمة خذ ملاحظة لدرجة حسن أداء المهمة في ذهنك من حيث الوقت والميزانية وكفاءة الأداء. وستضيف الإجابات على هذه الأسئلة التي ستتكون في ذهنك إلى فهمك للأفراد الذين تتعامل معهم. ولذا فإن فرص اختيارك للشخص المناسب ستتزايد دائمًا.

٢ : قدم أهدافك في إطار أهدافهم

إن أكثر خمس كلمات تفرض نفسها على قائمة أولويات كل فرد «ما الذي سأستفيده من ذلك؟».

وهذا يعني أن أفضل وأبسط طريقة تجعل الآخرين يتابعون المهمات التي تحددها هي أن توضح لهم كيف أنه في مصلحتهم الاتفاق معك ودعم تفكيرك.

فالذي يجعل الفرد راغبًا في القيام بما تطلبه منه لا يكمن في أفكارك أو في اللغة التي تتحدث بها بقدر ما هو يكمن في إحساس بأهمية الذات الذي تغذيه بداخله. ولكي تعطيهم هذا الإحساس مباشرة فإنك تحتاج لتقديم ما تعتقده بأساليب يرون من خلالها أن القيام بما تطلبه يخدم مصالحهم هم أيضًا.

كيف تجعل اعتقاداتك تروق للآخرين

تحدث عن ما تريده بلغة ما يريدونه هم. فلا تخبرهم بما ستستفيده، ولكن أخبرهم بما سيجنونه وما الذي تعنيه هذه الفائدة بالنسبة لهم بلغة واضحة، فعلى سبيل المثال يمكنك - أن تقول «عندما تأخذ دورة التسويق التي نصحتك بها ستكون قادرًا عندئذ من رفع كدرك الوظيفي والحصول لك على الزيادة التي كنت تسعى إليها».

٣ : تعامل بلطف مع من هم حولك في كل وقت

إن تنفيذ ما تطلبه يصبح أمرًا شبه مؤكد إذا صاحب هذه الطلبات والتوجيهات مدح صادق للأفراد. وفيما يلي ثلاث طرق سريعة للتعامل بلطف عند سؤالك للآخرين في المنزل أو في العمل القيام بأشياء معينة:-

١ - أخبرهم بالمكان الذي يناسبهم، فدعهم يعلمون لماذا يكون دورهم مهمًا لنجاح المؤسسة أو العائلة «بدون مهارتك، ستتصعب الأمور».

٢ - اسمح لحاجاتك الظهور على السطح. فعليك شرح مدى احتياجك الشخصي لما تطلبه فمثلاً « إنه مهم جداً بالنسبة لي أن تذهب العائلة جميعها معًا إلى المسجد».

٣ - عبر عن الاهتمام المشترك. فحاول إيجاد طريقة للتعبير عن فكرة رغبتك في أن تصبح جزءًا من نجاحهم وذلك لأنهم بقدر كبير جزء من نجاحك.

٤ : عبر عن الاعتراضات للوصول إلى اتفاق

إذا كانت السياسة العامة أو حاجة العائلة تتطلب القيام بشيء معين بطريقة معينة فإنه لا يوجد اختيار أمامك غير أن تكون لك وقفتك. أما غير ذلك فلا تحاول الإصرار على الطريقة التي تريدها. فأنت ستحصل على ما تريد عندما تبني المهمة على أساس لقاء العقول فعليك إظهار احترامك للشخص الآخر عند رغبتك في الوصول إلى اتفاق حول ما الذي سيتم عمله ومتى سيكون لازمًا.

ومفتاح الوصول إلى اتفاق مع الآخرين هو قدرتك على التعرف على أي اعتراضات على تعليماتك والتغلب عليها.

طريقتان سريعتان للوصول إلى اتفاق

١ - ناقش المزايا والعيوب. ولا تشعر بالانزعاج من الاعتراض خاصة إذا كان نابعًا من العاطفة والشعور. فبدلاً من ذلك حاول أن تجعل الشخص الآخر يتحدث عن السبب الذي وراء عدم اقتناعه بتفكيرك. وخذ وقتًا كافيًا في إزالة أي سوء تفاهم حول ما تريد وسبب رغبتك فيه.

٢ - اطلب منهم أن يقوموا بالمحاولة. فعلى افتراض أنك لم تسمع منهم أي شيء يجعلك تغير من رأيك، اطلب من الشخص الآخر تجريب اتباع ما تقوله مع التأكد من أنك ستترك باب المناقشة مفتوحًا إذا كان ذلك ضروريًا.

مهمة اليوم

إن هدف تدريب اليوم هو أن تحدد في ذهنك طريقًا محددًا يقودك مباشرة إلى القوة. وهذا يعمد على التطبيق الواعي لأربع نصائح خاصة بتنفيذ العمل مع ومن خلال الآخرين.

١ – فكر في جميع التعليمات التي أصدرتها في الأسبوع الماضي.

٢ – دون أصعب ثلاثة مواقف كان من الصعب فيها إصدار التعليمات أو لم يتم تنفيذها بشكل صحيح.

٣ – طبق ما ذكرته عن ما يجب عمله وما لايجب عمله على كل موقف. هل اخترت الشخص المناسب أم رضيت بالشخص العادي ؟ هل قدمت أهدافك في إطار أهدافهم هم ؟ هل تجعل الآخرين يشعرون بارتياح في اتباع أوامرك ؟ هل احتفظت بدرجة من المرونة بمناقشة كل مهمة مع الشخص الذي اخترته لها؟

٤ – تعهد بعدم تكرار أي من الأخطاء التي قد تكون ارتكبتها وذلك بعمل خطط في ذهنك لمعالجة المواقف المشابهة للمواقف السابقة بأساليب تساهم في دعم قاعدتك للقوة الشخصية.

الفوز بالتعاون المبذول عن طواعية بتحديد أهداف مشتركة

إن خلق الرغبة في اتباع تعليماتك في العمل لهي مهارة قيادية هامة. فهذا الأمر يجعل الآخرين يسعون للوصول للتفوق ويبذلون أقصى ما لديهم لكي يحققوا أو يفكروا في أي شيء تطلبه منهم ففي أثناء قيامهم بما يصل بمستوى أهداف المؤسسة يؤدون ما يصل لمستوى كفاءتهم هم، الأمر الذي يجعل قاعدة قوتك

الشخصية أقوى وأقوى. وبالمثل فإن الأفراد في حياتك الشخصية سينتظرون منك الدور القيادي الذي تسعى أنت لتحقيقه بما أنهم يفهمون أن تطلبه مرتبطًا بطريقة ما بمصالحهم الشخصية.



كيف تجعل الفشل أمراً مستحيلاً

هدف اليوم

هدف اليوم هو أن يكون زمام الأمور بيديك، وأن تحصل على القوة التفاوضية التي تريدها، مجتازًا الضغط والإحباط والارتباك بأساليب قيادية تبني علاقات قوية وثابتة مؤسسة على الاحترام والمراعاة المتبادلين.

الملخص

نحتاج جميعنا لأن نسمع ونحترم، لأن نقول ما نريد وما نشعر به بدون المخاطرة بالعلاقات التي هي أساس قوتنا وثقتنا، وسواء كنت تقوم بدور الأب أو الرئيس أو زميل العمل أو الموظف أو الشريك أو الصديق أو الخصم أو الغريب فإن سر الحصول على ما تريده لا يكمن في المكان الذي تعبر فيه عن نفسك أو مع من فأكثر من أي شيء آخر تحدد كيفية تقديمك لما تفكر فيه مشاعر الآخرين تجاهك إذ إن فرصة تعزيز قوتك تتطلب القدرة على التفاوض وليس القدرة على المجادلة، وعلى تحويل اللامبالاة إلى اهتمام والصراع إلى التعاون والرفض إلى قبول فمهمتك اليوم هي تحديد ما الذي تريده بحق وتقديم أفكارك بأساليب تقوي من العلاقات وتبني الصلات.

استراتيجيات التفاوض بمبدأ الفوز بالجميع

قد ينتج عن فشل المحادثة أو عدم الوصول إلى اتفاق نتائج وخيمة في العمل أو في الحياة الشخصية فسواء كان الأمر مع صاحب العمل أو داخل العائلة أو مع الأصدقاء والمعارف فإن قدرتك على معالجة الأمور بطرق تعطي كل فرد جزءاً مما يريد دائماً ما تكون في مصلحتك.

فإذا أعطيت الفرصة لأن تتطور الأمور وتصبح مجادلات فسيحرمك ذلك عاجلاً أو آجلاً من القوة والثقة التي تسعى وراءهما. ويرجع ذلك إلى أن الجدل بطبيعته له جانبان، جانبك وجانب الطرف الآخر، ودائماً ما ينتج عنه شخص خاسر والخاسرون لا ينسون أبداً فعاجلاً أو آجلاً سيثأرون لخسارتهم. إذ إن ذلك قد يكون لا شعورياً ومن ناحية أخرى لا توجد خسارة في التفاوض. إذ إن التفاوض له ثلاثة جوانب - الجانب الخاص بك والجانب الخاص بالطرف الآخر والأرض المشتركة التي بينكما. فالسماح بالفوز لأكثر من فرد يجعل الفشل أمراً مستحيلاً مئة بالمئة سواء في جانبك أو في جانبهم

كان بول وريس سعيداً للغاية عندما أخبر مارين جيرنز وهي مصممة جرافيك مستقلة بأنها قد اختيرت للعمل معهم.

فمارلين والتي ترغب في تصميم سلسلة من كتب الأطفال، جاءت إلى المقابلة وهي مصممة على أن تترك انطباعاً قوياً لدى بول المحرر المسئول عن استخدام الرسامين . وهذا التأثير القوي هو ما تركته مارلين بالفعل. فبول كتب في تقريره بقدر رغبتها في الوفاء بأهدافنا مع الالتزام بقيمها الفنية بقدر القوة التي عبرت بها عن هذه الأفكار. ولقد استغرق بول ومجموعته الكثير من الوقت في تطوير السلسلة، فعلى مدار عدة شهور درسوا إيجابيات وسلبيات العديد من الطرق الممكنة قبل الاستقرار على طريقة بدت ممكنة باستخدام المصادر التي في أيديهم وجذابة لمشتري الكتب «عندما شرحت لها تقديرنا للأمور أبدت موافقتها على العديد من قراراتنا، ولكن كان لديها مشاعر قوية بشأن إمكانية تعاملها مع

الأشياء بشكل مختلف في عدة مجالات أخرى. وبعد أن تحدثنا حول تلك الأمور ووصلنا إلى اتفاق اقتنعت أنها أفضل شخص يصلح للعمل معنا لأنها تفهم معنى الأخذ والعطاء بحق».

ثلاثة أسرار للتفاوض الناجح

بنت مارلين قدرتها على كسب بول في صفها على أساس ثلاثة أسئلة يجب أن توجهها لنفسك، مثلما فعلت مارلين في كل موقف تفاوضي:

١ – ما الذي أسعى للحصول عليه؟

٢ – ما الذي يبحثون عنه؟

٣ – ما هي الأرض المشتركة بيننا؟

وأملي هو أن تساعدك المبادئ الأساسية التي تجدها، والمثبت فعاليتها، على الوصول إلى مستويات جديدة من الفهم والاتفاق في عملك وحياتك الشخصية.

كيف تتفاوض بنجاح

فيما يلي ثلاثة أسرار بسيطة بشكل خادع ولكن فعالة بشكل عالٍ لتحقيق النجاح في التفاوض. وهي تلك التي تغير التحفظ إلى اهتمام والصراع إلى تعاون والأحلام إلى حقائق

١ : اعرف ما تريد

فيما يلي أسلوب سريع ومؤكد لمساعدتك على معرفة ما تريد:–

اختبر اختياراتك

استقطع خمس دقائق من وقتك لتستغرق في أحلام اليقظة، وفكر في موقف معين وفي كل الأشياء التي قد تريدها من هذا الموقف. حاول أن تجعل الاختيار

الذي تفكر فيه محدداً بقدر ما تستطيع فمثلاً لا تقل كسب المزيد من المال ولكن قل لنفسك «الحصول على دخل يصل للملايين». اكتب كل اختيار بمجرد تبادره إلى ذهنك فيما بعد اقرأ القائمة حاول أن تعمل فكرك فيما قرأت، وفكر في المزيد من الاختيارات. استمر على هذا الحال حتى ينفذ كل ما لديك من أفكار. اقرأ القائمة مرة أخرى مستبعداً للعناصر الضعيفة وبذلك يمكنك التأكد من أن ما سيبقى هو ما تريده في موقف معين. والآن قدر ما الذي له الأولوية الكبرى.

٢ : دع أفعال وأقوال الآخرين تخبرك بما يريدون

اقرأ ما بين السطور

تعكس الكلمات التي يختارها الناس بعضاً من احتياجاتهم الأساسية. وفيما يلي ثلاث نصائح سريعة للاستماع، يتبعها ثلاث نصائح حول كيفية تفسير ما يقال بين السطور:-

نصائح الاستماع

١ - تواصل مباشرة مع ما يقولونه وليس مع ما تريدهم أن يقولوا أو ما تخاف أن يقولوه.

٢ - لا تقم بتنقيح كلماتهم من خلال مشاعرك فإنه من المثمر أن تستمع للكلمات التي تحرز أقصى ما تخافه وإن كان بشكل عكسي. فأقصى ما تخافه ليس محتمل الحدوث.

٣ - لا تبحث عن التلميحات التي تدل على أنك أضعف من الشخص الآخر. فأنت لديك القدرة الكافية وكل ما تحتاجه هو أن تيقظها فيك.

نصائح التفسير

١ - عندما تستمع لكلمات مثل عاطفة، مرغوب فيه، صديق، يقدر، يعشق فإنه من المحتمل أنها تعبر عن الرغبة في اتصال وثيق. لذا فإن أفضل

طريقة تتبعها هي أن تقدم أفكارك في إطار تأثيرها الشخصي على الآخرين.

٢ - عندما يستخدم الآخرون كلمات مثل منزعج، يربك، محبط، غاضب أو عنيف فإنهم يخبرونك أن أحد الأشياء التي يريدونها هي أن يتم التعبير عن أفكارك بطريقة هادئة ومهدئة.

٣ - أما الكلمات التي تدل على الارتباك والشك في أذهان الآخرين فتتضمن غير عاقد العزم، مبهم، متحير، مشوش، غير واضح، مفقود، مختلط عليه الأمر. ولكن في أعماقك يمكنك المراهنة أنهم أقل تشككًا بشأن ما يريدونه مما قد تدل عليه كلماتهم.

كيف تكتشف إذا ما كانت أقوال الآخرين هي ما يفكرون فيه

إذا كان من الممكن أن تخدعنا الكلمات، فإن لغة الجسم لا تكذب أبدًا، فعندما لا يتفق ما يقول الآخرون أنهم يريدونه مع الإشارات غير المنطوقة والمرسلة إليك منهم، فليكن اعتمادك أكثر على مصداقية لغة الجسم فإنها البارومتر الأكثر صدقًا لما يحدث.

لذا فإن أفضل الطرق أسرعها لاكتشاف الحقيقة. هي أن نبحث عن التنافر أو التعارض، فمثلاً عند بداية الحديث مع فرد ما من الجنس الآخر لأول مرة وكان ودودًا ولكنه يقبض على ذراعه بالذراع الأخرى، فمن المحتمل أنه يظهر حاجته للحماية والتي ربما تكون فكرتك لذا فإن ما يحتاجه هو إحساس بالأمان وبالتالي فإن أفضل استجابة من خلال لغة الجسم هي أن تبتسم أثناء حديثك بنبرة صوت ودودة وأن تميل برأسك في اتجاههم بدرجة بسيطة جدًا مع استرخاء أذرعك والتلويح لهم.

٣ : إيجاد الأرض المشتركة

إن تقوية الموقف للوصول إلى الأرض المشتركة بين المتحدثين لهي عملية من ثلاث خطوات:-

الخطوة الأولى : خاطب احتياجاتهم أولاً

عندما تبدأ في الحديث عما تريد فإن الشخص الوحيد الذي له مصلحة فيما تقوله هو أنت، ولكن عندما تقدم ما يريدون أولاً فإن الجانبين يبدءان في التقارب من بعضهما البعض مباشرة

الخطوة الثانية : تضييق الفجوة بين الجانبين

اعتبر التفاوض بمثابة ضفتي نهر بينهما جزيرة ومهمتك هي أن تبني جسرين الأول بين جانبك والجزيرة والثاني بين الجزيرة والجانب الآخر . وأنصحك باستخدام أسلوب بناء الجسور فهو سريع وعملي . ونسبة نجاحه تسعون في المائة.

الخطوة الثالثة : تأكد من أن كل شخص يدرك ما الذي يعنيه له النجاح؟

إن أكبر الأسباب التي وراء ترك الآخرين للمفاوضات هي عدم إدراكهم للفوائد التي تصاحب الاتفاق لذا فإن الاحتفاظ باهتمام الطرف الآخر على طوال الطريق يخدم هدفك بشكل جيد فهذا الأسلوب يحقق المرجو منه تحت أصعب الظروف في العمل والحياة الشخصية.

فالتأكد من معرفة الآخرين بما سيستفيدونه من الوصول إلى اتفاق يزيد من فرص تحقيقه حتى مع وجود خلافات شخصية قوية.

مهمة اليوم

لكي لا تجعل تاريخك يصبح هو مصيرك، فإنك تحتاج للتعلم من أخطائك.

١ - فكر في آخر أكبر نزاع تعرضت له والذي أدت نتائجه إلى اعتقادك بأنك قد أنهيت الأمر بسوء تفاهم.

٢ - في ورقة بيضاء، اكتب النتيجة التي كنت تفضلها

٣ - تخيل كيف كان يمكن للنتيجة التي فضلتها أن تحدث إذا كنت تعلم ما الذي تريده وما الذي يريدونه وأين تكمن الأرض المشتركة التي بينكما. اكتب هذه الأشياء في قائمة وحاول أن تتذكر التفكير بشأنها في المرة التالية التي تجد فيها نفسك في موقف خسارة أو مكسب.

أنت تفوز عندما يفوز الجميع

عندما يفوز الجميع لا يخسر أحد، فتعلم كيفية التفاوض بدلاً من المجادلة سيغير من حياتك الشخصية والعملية بشكل هائل إذ سينقلك من مرحلة الإحباط إلى مرحلة الإشباع والإنجاز ومن النهايات المسدودة إلى الإثارة والمتعة. فيمكنك بعد ذلك كله أن تراقب في تعجب كيف ينتهي التفاوض بشعور الجميع بالفوز وبأن ما قالوه قد سمع وفهم وبأن احتياجاتهم سيتم الوفاء بها.



كيف نتعامل مع الأفراد صعبي المراس

هدف اليوم

اكتشاف القوى الداخلية السرية التي تدفع الأفراد إلى التفكير والتصرف بطرق صعبة، واستخدم قوة معرفتك جديدة المنشأ لتحقيق أشياء جيدة في مجال عملك، حياتك العائلية وفي المجتمع الخارجي.

الملخص

تواجد الأفراد صعبو المراس في كلا الجنسين، جميع الألوان، وكل حجم تستطيع تخيله. إنهم يعيشون ويعملون بكل مكان. يمكن أن تحاول تجنب مثل هؤلاء الأفراد بقدر ما تستطيع لكن، إن عاجلاً أم آجلاً، من الضروري أن تكون قادرًا على التعامل معهم إذا أردت أن يعتبرك الآخرون قائدًا.

فعندما تصبح قادرًا على استيعاب السبب في أن أصبح هؤلاء الأفراد صعبى المراس، فإنك من المؤكد ستعمل على إثراء حياة هؤلاء الأفراد الذين تتفاعل معهم، وسيراك الآخرون كمعين لا ينضب من الثقة. فهذا بالتالي يمنحك القوة لحل

المشكلات بالطرق التي تساند أحسن الاهتمامات لدى جميع المهتمين. مهمتك اليوم هي أن تكون على وعي بالطرق التي تحاولها من أجل التعامل مع الأفراد صعبي المراس واستبدالها بأساليب أفضل.

القوى الخفية التي تجعل الأفراد صعبي المراس

يستجيب الأفراد صعبو المراس بشكل سيئ للمنطق والمواجهة فغالبًا ما تنتج هذه الاتجاهات ردود أفعال حساسة فيصبحون شخصية عنيدة، انسحابية، عدوانية، منفرة، تثير الغيظ. من ناحية أخرى، عند استيعابك للقوى الداخلية السرية التي تدفع الآخر بعيداً للتفكير والتصرف بطرق صعبة، فإنك بذلك تحصل على النفوذ الذي تحتاجه والقوة لتحقيق الأشياء الجيدة بالبيت والعمل.

أصبحا جو وجوي سويًا مع بعض أولاً كشركاء مؤسسين لنوع من العمل وهو الشراء عن طريق البريد. وبعد فترة وجيزة حدثت المشاركة الزوجية. وكان العمل في ازدهار لكن من المحزن لم يكن هذا حال الزواج بينهما. فقد اتفقا بعد طلاق صعب ولكن متحضر، أن يستمرا في الشركة نظرًا للعمل الشاق الذي قاما به من أجل الوصول بالشركة إلى مكانة متقدمة؛ حيث كانت على حافة النجاح القومي، لكن سريعًا ما باعا هذه الشركة.

سارت الأمور بشكل جيد بفضل ذكاء جو في الشراء وتجارة جوي القوية. وازدادت الطلبات ومتطلبات القوائم بشكل ثابت.

لكن كان جو يقوم برحلات تم حجزها لفترات طويلة متكررة. وقد استوعب جو هذه الصعوبة يكلف الطلاق جو كبرياءه وثقته بنفسه حيث كان يستخدم الرحلات التي تم شراؤها لكي يبين لجوي أنه المسؤول عن حياته الخاصة به. فهذا أضاف حملاً أكبر على مسؤولية جوي، لذلك قامت باستئجار عدد كبير من الأفراد. ذات صباح بعد اجتماع لها مع المحاسب أخبرت جو أن ارتفاع نفقات الأجور شيء يشغلها.

ثار چو حتى نكرته أن الفكرة الكلية لإدارة العمل هي أن نحقق إنجازًا . إذا أردت أن توافق بحوالي نصف ما يستحق هذا العمل، فإن المحاسب يقول إنه سوف يتصل بالمنازل الكبيرة المدرجة في القائمة. من ناحية أخرى، إذا استطعنا أن نجد طريقة لاستمرار الإنجاز، فإنه يعتقد أننا في آخر الأمر علينا بإصدار سعر تشجيعي، إنه يقترح لتخفيض النفقات أن نقوم بعمل احتكاكات من خلال المؤتمرات التليفزيونية. وعن طريق خدمة توصيل جيدة عالمية طوال الليل، سيكون لديك عينات بين يديك على أساس يومي. إنك لا تزال تأخذ جميع قررات الشراء، لكن من خلال أسلوب تكاليف منخفضة، فكل منا يمكن أن يتطلع إلى الحصول على السعر الذي يكافئ كل العمل الذي قمنا به.

ثلاث وصفات للتعامل مع الأفراد صعبي المراس

استخدمت چوي ثلاث طرق عملية ومختبرة للتعامل مع الكبرياء الذي دفع زوجها السابق إلى السلوك الصعب.

بصرف النظر عن نوعية الصعوبية التي يقدمها الآخرون من العناد، بحثًا عن الانتباه، العزلة، الشكوى، الخوف، الزجر، الغيظ، الصراخ، الغطرسة، التهكم، الهواجس.

هذه الطرق تمكنك من التحكم المباشر في الموقف :-

١ – تحديد الحاجة الحافزة لذلك.

٢ – فحص المشاعر.

٣ – ارتباط احتياجاتك باحتياجاتهم.

سيمنحك هذا الاتجاه المكون من ثلاث خطوات سواء أنك مشرف أو مدير، مهندس أو معالج للنهوض، عامل صحة أو بواب، عامل، محامٍ، طبيب، ميكانيكي، أو وزير. القوة لكي تتعامل بسرعة، وسهولة ونجاح مع أي فرد يسبب لك وقتًا عصيبًا .

١ : تحديد الحاجة الدافعة

عندما يحدث وأن تتعامل مع الأفراد صعبي المراس، فأول شيء يجب عليك أداؤه هو التوصل إلى ما الذي يريدون تحقيقه من خلال السلوك الصعب. حيث إن الفكرة الرئيسية بالنسبة لك هي أن تساعدهم في التوصل إلى ما يريدون حقًا مهما كان. فبمجرد أن تفعل هذا، سيختفي الأساس الذي قامت عليه الصعوبة. ويمكن أن تستقر الأمور بينكما أكثر.

إليك هنا ما أقصد خطوة بخطوة :-

١ - قام الطفل بعمل هياج.

٢ - كان المقصود من سلوكه هذا هو إثارة انتباه الأم.

٣ - قامت الأم بذلك.

٤ - انتهت المشكلة.

إن مهمتك هي أن تجد طريقة لاستيعاب البواعث السرية التي تدفع الأفراد للتصرف بالطرق صعبة المراس. بعد ذلك، عندما تستوعب لماذا هم أفراد صعبو المراس، يمكنك استخدام هذه المعلومة لتوجيه الصدام تجاه الشيء الذي تريده مهما كان ذلك الشيء.

ست طرق سريعة لإبطال الصعوبة

إنه لمن المعروف أن كل شيء يقوله أو يفعله الأشخاص يقصد به إشباع حاجة داخلية مضغوطة لديهم لتلك اللحظة. فهذه هي الحالة، إنه لمن العدل أن تقول إن كل جزء من السلوك الصعب يعكس الحاجة الدفينة التي تدفع لمثل هذا السلوك. فتعرف عليها، أشبعها، وإنك تهدئ الموقف بشكل مناسب. إليك ست طرق سريعة تتعامل مع الأفراد صعبي المراس بفعالية:-

١ - إذا قاموا بعمل عرض أشياء، عليك أن تبرز إعجابك بشيء ما.

٢ – إذا قمت بإيذاء كبريائهم، فعليك أن تجد طريقة صادقة لتشعرهم بأنهم أفراد أسوياء.

٣ – إذا قاموا بتصرف ما لم يسيطروا عليه، فعليك أن تجد شيئًا يمكن أن توافق عليه بطريقة سهلة وهادئة.

٤ – إذا قاموا بحماية أنفسهم من تهديد ما، حقيقي أو خيالي فلا تدفعهم للمواجهة مع الواقع.

٥ – إذا شعروا بأنهم أفراد غير مميزين، فامنحهم إطراء أو قدم إليهم جائزة.

٦ – إذا شعروا بالغربة، فاعمل على التقرب منهم.

كيف تكتشف الأفراد صعبي المراس

عندما تجد الأفراد الذين يتحدثون عن أنفسهم، يضيف هذا عمقًا إلى استيعابك للعوامل الداخلية لهم. كل هذه الأشياء اختيار الموضوعات، استخدام الكلمات، السلوك الحركي، تعمل على توضيح ما يحدث بالداخل بالفعل.

فالطريقة السريعة والأكيدة التي تجعل الأفراد يتحدثون هي أن تطرح أسئلة التي لا يمكن الإجابة عنها بحقيقة ثابتة أو نعم أو لا. إليك خمسة أمثلة:–

١ – أنا جديد في العمل، من هؤلاء الذين حولي؟

٢ – في توصيل الطلبات لمسافات بعيدة؟

٣ – ما العلامات التي تبحث عنها لتخبرك أن المشتري مستعد لوضع أمر؟

٤ – متى حدث هذا، وكيف شعرت نحوه؟

٥ – لماذا تظن أن أخاك يضربك؟

نصائح للاستماع

إنه من المهم الاستماع بعناية إلى إجابتهم. إليك طريقتين لذلك :–

١ – التركيز بنسبة مائة في المائة على الشخص الآخر. التركيز على ما يقول، وليس على ما تعتقد أنت كرد فعل لما يقولون.

٢ – اليقظة إلى المشاعر غير الظاهرة التي توضحها الكلمات والأفعال. إذا تحدث شخص ما بكلمات هادئة لكن يهز بأصبعه إليك كما يفعلون، فعليك أن تترقب غضباً كامناً في أعماق الفرد الداخلية. إذا اشتملت حواراتهم على كلمات مثل *قلق*، على *حافة*، أو مفزوع، فإن الباعث الأكثر احتمالاً هو الخوف.

٢ : فحص المشاعر

تسبب المشاعر مثل الغضب، الذنب، العار، الحسد، والخوف توتراً داخلياً. نظراً لأن التوتر شيء غير مستحب، فيتخلص بعض الأفراد من الضغط عن طريق التصرف بصعوبة. لهذا السبب تجد أن الغضب فجأة يعمل على فصلك عن شخص ما تحبه. أو تجد نفسك في مناقشة عمل لا يسمع فيها كل طرف الآخر، أو تنهمر الدموع من ابنتك بغير سبب واضح، أو يقوم صديق بالصراخ والتحدث بصخب.

أحد عشر سلوكاً صعباً والمشاعر التي وراء ذلك

عندما يأتي الأمر إلى المشاعر، فإن الأشياء دائماً لا تكون ما تبدو أن تكون، تسمى هذه الظاهرة بالإزاحة. حيث يقوم الناس بإحلال المشاعر، يغطي الغضب مثلاً الخوف، ولنفس السبب يقوم الساحر بحركة مسلية وذلك لتوجيه انتباهك بعيداً عما يحدث بالفعل.

الشعور المحرك	السلوك
الغضب	جدال
	ينهمك في القيل وقال
	نقد مدمر
	غيظ
	نقص فى التعاون
الذنب	اعترافات لآثام واقعية أو خيالية
	نقد للذات
	أفعال لمحو الذنب
القلق	سلوك الحرص الزائد
	السرية
	الانسحاب

٣ : ارتباط حاجاتك بحاجات الشخص الآخر

بمجرد أن تكتشف الحاجة الدفينة التي دفعتهم إلى هذا السلوك الصعب، يجب أن تجعل لهذه المعرفة فعالية بأن توضح لهم كيف يشبع جانباً من تفكيره حاجتهم أن تتحدث عن ما تريد في شكل ما يريدون هم حقًا.

واحدة من أحسن وأكثر الطرق فعالية لارتباط اهتماماتك باهتمامات الآخرين هي أن تبدأ باستيعاب عام عن الحاجة التي أدركتها، وتتبعها بجانب محدد من تفكيرك الذي يحقق هذه الحاجة.

إليك عينة افتتاحات يمكنك استخدامها كما هي أو تعديلها لمواجهة مواقفك

- دعني أقنعهم إذا كان هذا موقفك
- إنه استيعابي لذلك.

- إنني أعرف أنك لديك مشكلة مع....
- الذي يحتاجه معظم الأفراد من مواقف مثل هذه هو....
- دعنا نحدد لفظيًا مسار الأمور.....
- هناك مشكلة دائمًا عندما......

إليك بعض الأمثلة عن كيفية توضيح بالضبط أين تتوافق أفكارك مع محتوى حاجتهم.

- في موقف مثل موقفنا، فإن x هو الحل لأنه يعمل على نجاح طريقتين
- تحصل على الأحسن من كليهما عندما.....
- بعبارة أخرى، إنك تبحث عن......
- كيف أن تفكيري عن X يتفق مع تفكيرك.........
- الذي يبدو أن كلينا نريد هو X

مهمة اليوم

١ – تدوين جميع المواقف الصعبة التي جربتها في العشر سنين الماضية.

٢ – اعكس كل واحد منها، وقم بوضع الخطوات التي اتبعتها لتهدئة كل تعامل في قائمة.

٣ – استخرج طريقة أفضل للتعامل مع كل صدام سلبي، من الممكن أن تحتاج التأكيد على استيعاب ما يريده الشخص صعب المراس، أو على القوى العاطفية التي دفعت الصعوبة، أو على ارتباط حاجاتك بحاجات الآخرين.

٤ – اليوم، عند كل فرصة، استبدل الأساليب القديمة للتعامل مع الصعوبة بطرق أكثر فعالية، إيجابية.

لا توجد صعوبة

يعد السبب رقم واحد في فشل الأفراد في التعامل مع الأفراد صعبي المراس بشكل مؤثر هو في المقام الأول أنهم لا يتفهمون ما الذي يدفع الفرد لأن يكون صعب المراس.

إذا قاموا بذلك، فإنهم لن يحاولوا أبدًا المناقشات القوية، الحركات العنيفة، أو نغمات الصوت المشددة التي تسفر عن فشل بعد آخر.

بدلاً من ذلك، إنهم يكتشفون، يحددون، ويعلنون السبب غير الظاهر لهذه الصعوبة. تعتبر الأساليب التي طرحتها لك هنا سهلة للحديث عنها ولكن صعبة العمل بها.

أولاً، تبدو عملية تحديد الحاجة الباعثة، فحص المشاعر، وارتباط حاجاتك بحاجات الآخرين غير وافية بالغرض لكن مع الوقت ستصبح العملية أوتوماتيكية وتوصلك القوة المتزايدة لمهاراتك إلى أرض صلبة.



كيف تخرج من الموقف السيئ بمكاسب أكثر

هدف اليوم

استخدام المشكلات التي تحدث في الحياة اليومية كوسيلة لبناء قوتك الشخصية وتحسين نوعية علاقتك الاجتماعية، والأسرية، والعملية.

الملخص

انتهى الموقف بك بسوء تفاهم للأشياء عند مواجهة موقف سيئ مع صاحب العمل، أو زميل، أو حبيب. هل لديك مشكلة مع مجموعة العمل في استمرار التركيز على أولوياتك أو إثارة غضبك عندما تسوء الأمور؟. إننا نحاول أن نستفيد بأحسن الأشياء من المواقف السيئة التي لا تستجيب فيها المشكلات إلى حلول سهلة وسريعة.

ولكن بدلاً من المساعدة في حل الأمور، فإننا غالبًا ما نزيد الأمور سوءًا.

إن كنت على وشك أن تطور من شخصيتك القيادية، فعليك أن تكون قادرًا على تحويل المواقف السيئة إلى مواقف أفضل.

سواء كان الموقف مع الأشخاص الذين تعمل معهم أو لديهم، أو مع أسرتك، أو مع جيرانك. عندما تعرف كيف تحدد الأسباب والحلول للمسائل الصعبة، فإنك تحقق أكثر مما كانت الأمور عليه من قبل، حيث إنك تستخدم بالفعل المشكلة لتطويرها إلى موقف أفضل. فمهمتك اليوم هي حل على الأقل موقف سيئ بطريقة تجعلك تشعر أنك أكثر قوة.

كيف تخرج من المشكلة وأنت فائز

إنه اعتقاد خاطئ أن تقول إن الأمور السيئة تحدث للأفراد الصالحين. فإنها تحدث أيضًا للأفراد الأفضل، الأفراد الذين تعجب بهم وتقتدي بهم. الاختلاف في الحالتين هو أن الأفراد الأفضل لديهم البراعة في حل المشكلة بشكل أفضل وأن يخرجوا بمكاسب منها. ليس لأنهم يقومون بحل المشكلة بالحيلة أو تحويل اللوم على غيرهم. فالعكس تمامًا الذي يحدث، حيث إنهم يتعاملون مع المشكلات بشكل فعال في سير الأحداث اليومية وفي الموقف عندما تكون أقوى.

يقول جاك أوكسنارد، مشرف بالتوزيع والتعبئة بالبا أو بتكساس، يعتبر هذا أحسن أسبوع في حياتي، حيث قمت ببعض التغييرات الكبيرة ولم يشكُ أحد منها.

منذ شهر أتى مديري الجديد إلى القسم الخاص بي للقيام بشيء ما بخصوص جودة الإنتاج وكانت الوحدة الخاصة بي مفرغة بغية التنظيف. إنهم قاموا باستدعائي للمشاركة لأن المدير السابق كان شخصًا لا يحتمل. إنني أعتقد أنه يقوم بإسقاط عيوبه على المستخدمين لدهة. فحاولت أن أجعلهم يحسنون الإنتاج، ولكن قاموا باستخراج دستة أسباب من أجل المراوغة.

حسنًا، لا حاجة للقيام بأكثر من ذلك. يبدو وأنهم لا يهتمون فقررت أخيرًا أن أقوم ببعض التغييرات. وقد أثبت ألمان سبنس نفس الاهتمام الكبير الذي أريده بالرغم من أنه لم يكن يعمل لدي الشركة غير منذ ١٨ شهرًا فقط. لكن قبل أن

أقوم بترقيته، فإنني أحاول أن أرى كيف يؤثر هذا على باقي الأفراد وخاصة الأفراد الذين لهم فترة طويلة معنا.

لا أستطيع أن أستدعيهم وأصدر القانون لأنهم سيقبلون ذلك بشكل سيئ. أو لا أستطيع أن أخبرهم أنني أريد أن أشغل مركزًا ما، وهذا ما أريد أن أراه قبل أن أقوم بذلك.

فأي شخص أراد أن يخمن لهذا فإنه يعرف ما الذي كان متوقعًا. إذا كان إلمان هو أحسن فرد مناسب لهذا، من يمكن أن يكون لديه شكوى ؟ ولم يشكُ أحد.

ثلاث طرق لأن تجعل الموقف السيئ موقفًا أفضل

إليك هنا الثلاثة مبادئ التي استخدمها جاك للاستفادة من الموقف الصعب بأفضل شكل:-

١ - فكر في النتائج المحتملة للأمور بشكل جيد.

٢ - لقد حدد الأمور التي كانت سببًا للمشكلة.

٣ - لم يقم بأي تصرف إلى أن فحص جميع اختباراته

عليك استخدام هذه المبادئ عندما لا تقوم أو لن يقوم الأفراد بأداء العمل، عند تكاسل أفراد أو جماعة في الأداء، عندما لا يتم تقبل قيادتك بالشكل الذي تريده في البيت أو العمل، عندما لا يكّن لك نظيرك الاحترام، عندما لا يتوافق معك المدير.

والشيء المذهل هنا هو كلما قمت بممارسة هذه الطرق المختبرة واجهت مواقف سيئة أقل والتي من المحتمل أن تقابلها في المستقبل.

إرشادات لتحويل المواقف السيئة إلى مواقف أفضل

أ : التفكير في النتائج المحتملة للأمور بشكل جيد

أن تندفع في الحديث دون تفكير يشبه لعبة الرويلت الروسي في العلاقات الإنسانية. فقد تنجح هذه اللعبة أحيانًا ولكن عندما تفشل فإنها تؤدي إلى الموت.

لا تحدث المواقف السيئة بشكل فوري ولكنها تتطور بمرور الوقت فحاول أن تتذكر أن النادر هو الموقف السيئ الذي يتطلب أو يستجيب كلية إلى حلول مندفعة دون تفكير.

فإنه من الأفضل بكثير أن تفكر في النتائج المحتملة للأمور بشكل كافٍ قبل أن تنطق بها من أن تتصرف بشكل متهور.

كيف تحدد الأمور

يبدأ التفكير في النتائج المحتملة للأمور بشكل جيد بتحديد واضح للمشكلة. إليك طريقتين أكيدتين لتحديد المشكلة بالضبط:-

١ – تحديد مصدر المشكلة وليس مصدر الحل. قم، في المقام الأول، باكتشاف الفرد المسئول عن حدوث المشكلة وليس الشخص الذي يمكن أن يقوم بحل الموقف.

٢ – قم بربط المشكلة بالاحتياجات الأكبر للأسرة أو المنظمة. مثلاً، عندما يفشل أفراد الأسرة في أداء الواجب المنزلي المحدد لهم، فقد يعاقب الأفراد الآخرون للأسرة بحرمانهم من وقت الفراغ. عندما يعاني قسم التسويق من سمعة ضعيفة بسبب بعض التفاح الفاسد، فستهتز ثقة الإدارة العليا في جميع الفريق.

٢ : تحديد الأمور التي كانت سبباً في المشكلة

يوجد سببان لكل شيء أحدهما ما يقوله الأفراد حول السبب الحقيقي، والثاني هو السبب الحقيقي نفسه.

في بعض الأحيان يكون السببان واحداً وهو نفسه السبب الحقيقي، ولكن لا يكون ذلك الحال في الغالب. فهذا ما يحدث فعلاً بالنسبة للمواقف السيئة. ما يقوله الأفراد لك هو المشكلة التي لم تكن دائماً هي الأساس الوطيد للمسألة.

إذا كانت هناك أمور وراء المشكلة، وهي تحدث بنسبة ٩٠ بالمائة، فلا بد وأن تستطيع أن تتوصل إليها.

فأحسن وأسرع طريقة تكتشف بها ما يحدث فعلاً هي أن تسأل ماذا أيضاً؟ حيث ما يظهر وتقصده الأمور سطحياً يضاف إلى ما يمكن أن تدل عليه ضمنياً. ضع جميع الإجابات التي تستنتجها في قائمة في ذهنك. فالإجابات التي يكون بها صدى أقوى وأكبر في ذهنك هي التي تستحق الاهتمام والتفكير الأكبر.

٣- لا تقم بأي تصرف إلى أن تفحص جميع اختياراتك

قبل أن تقرر ماذا تفعل، فإنها فكرة جيدة أن تعرف موقفك الحالي. إنك تحتاج أن تتفهم مدى الأشياء التي يمكن أن تكون سبباً في الموقف، والمدى لاختياراتك.

فمثلاً، دعنا نقول إن مديرتك ستستدعيك لتقول إن لديها مشكلتين بخصوص وحدتك في العشر سنين الماضية من ماكس. وبسؤالك نفسك ما الذي يمكن أن تقوم به بخصوص مشكلة ماكس، فيمكن أن تستنتج الأسباب التالية

- أن تقوم الوحدة الخاصة بك بأداء ضعيف في العمل الذي يهم ماكس.
- أن ماكس لا يحبك.
- أنك قمت بإحراج ماكس نوعاً ما، أو فعلت شيئاً من ذلك القبيل، ولهذا هو ينتقم منك.
- يريد ماكس وظيفتك.

من خلال تطوير مدى الاحتمالات، فإنك تصدر اختياراتك:

١ – إذا قامت الوحدة الخاصة بك بأداء ضعيف في العمل الذي يهم ماكس، فإما أنك تستطيع أن تغير إجراءات العمل لتواجه احتياجات ماكس، أو أن تتفاوض مع ماكس، أو تقرر أنه لا يوجد حل لإرضاء ماكس وأن تسعى لنقل العمل الذي يحتاجه إلى مجموعة أخرى.

٢ – إذا لم يكن ماكس يحبك، فإن المنتج الأفضل أو العمل لفترة أطول كحل للموقف بعيد الاحتمال. ففي هذه الحالة، عليك أن تكتشف السبب. فمن الممكن أن لا يوجد حل حقيقي يمكن أن يؤثر، إذا لم تكن قد قمت بعمل شيء ما سبّب مضايقة لماكس بشكل شخصي، فهذه الحالة، يمكن أن تفكر في تقديم اعتذار له.

٣ – إذا قمت بإحراج ماكس، فإنك تحتاج إلى أن تجلس معه بشكل خاص وتجعله يعرف أنك تتفهم كيف ولماذا هو يمكن أن يشعر بالمضايقة. حتى وإن كانت هذا الإهانة غير مقصودة تمامًا، فإنك تحتاج أن تخبر ماكس أنك تستطيع أن تتفهم لماذا يمكن أن يفهم هو الأمور بالطريقة التي قام بها، وأن تأخذ خطوات لتمنع هذه الأمور أن تحدث مرة أخرى.

٤ – إذا أراد ماكس وظيفتك، فأفضل اختيار لك هو أن تمتنع عن المناوشات السياسية، وأن تقوم بأداء ما يطلبه منك مديرك بشكل أفضل مما قد قام به أي فرد آخر من قبل. بالأسلوب الذي تكون فيه متأكد من أن تجد طريقة بأن تقود مديرك ليعرف نوايا ماكس الحقيقية.

مهمة اليوم

يعتبر الغرض من تدريب اليوم هو توضيح أن الطريقة الواحدة للقوة الشخصية التي تبدأها هي مع الموقف السيئ الذي قمت بحله بطريقة قوية.

١ – بينما تقوم بالتفكير في سير الأحداث يوميًا بطريقة عادية، أريد منك أن تقوم بمجهود واعٍ وليس أن تبتعد عن المواقف السيئة.

٢ – عندما تجد نفسك تواجه موقفًا صعبًا، فلا تدع نفسك تنسى أن أفضل النتائج هي النتائج التي يفوز فيها كل شخص. ولكي تكتشف الاختيار القوى، اسأل نفسك ثلاثة أسئلة هل أنا فكرت في الأمور بشكل جيد ؟ هل أعرف الأمور التي وراء المشكلة؟ هل أتأكد من جميع اختياراتي قبل أن أسلك أي سلوك؟

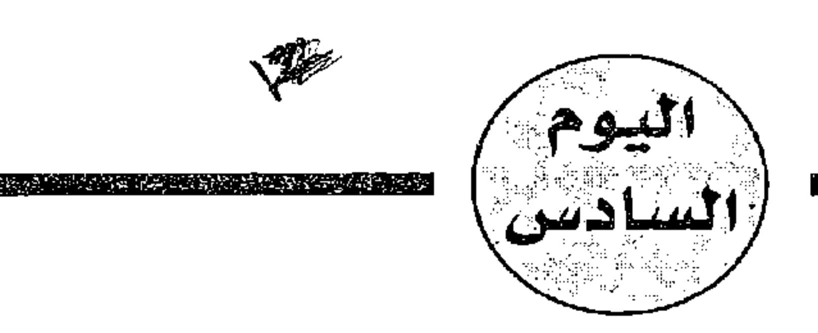
٣ – تلك هي مهمتك فقط لهذا اليوم قم بتنفيذها تمامًا، وأثبت لنفسك أنك لديك القدرة لأن تقوم بحل الموقف السيئ بشكل أفضل.

تدبر الموقف السيئ لكي تخرج منه وأنت فائز

إنك لا تستطيع أن تتمنى أن تبتعد المواقف السيئة عنك، ولكن يمكن أن تقوم بتدبرها لصالحك.

حيث إن المشكلات التي لا تستجيب لحلول معيارية يمكن أن تحدث، سواء كانت بالبيت أو بالعمل.

عندما تستطيع حل هذه المشكلات، فقد تزيد كل من قوتك الشخصية والتقدير الذي تكنه لنفسك.



كيف تحصل على كل شيء تريده حتى حينما تكون شبه محق

هدف اليوم

أن تعمق وتمد أساس قوتك الشخصية بالبيت وبالعمل عن طريق الهيمنة على المواقف التي تكون فيها نصف محق من أجل الحصول على كل شيء تحتاج إليه من الآخرين.

الملخص

من النادر أن تجد المواقف الشخصية أو العملية التي تسود فيها حقيقة واحدة وواحدة فقط. حيث ترى الأفراد الأشياء من خلال منظورهم الشخصي بشكل لا مثيل له.

يعتمد موقفك غالبًا في أي تلاحم على الحقيقة التي قمت باختيارها للاعتراف بها. وبالتأكيد ينتهي الأمر بك في معظم الأوقات بأنك شبه محق في موقفك. لذلك يتطلب الحصول على القوة الشخصية عندما تكون شبه محق أن تتصرف بالطرق التي لا تخلق سيطرتك الأكيدة على المواقف ولكن الأحرى بالطرق التي تمنحك القوة للاعتناء التام بحاجات كل فرد.

فمهمتك اليوم إذن، هي أن تقوم بحل مسألة الحقيقة بالطريقة التي لا تسفر عن النتائج التي تريدها فقط ولكن التي تزيد في نفس الوقت الثقة المتبادلة.

ماذا عليك أن تقوم به عندما تكون شبه محق

يرى الأفراد الحقيقة في مواقف للصداقة الوطيدة، الأسرية، والعملية بمنظورهم الشخصي بشكل لا مثيل له. تشبه محاولة تخيل علاقة مثالية التي يوافق فيها كل فرد على الحقيقة طول الوقت محاولة تخيل وجود إجابة صحيحة حقيقية للسؤال عَنْ إذا كان نصف الكوب فارغًا أم مليئًا. حيث لا يمكن وجود موافقة تامة على الذي يكون صحيحًا أو حقيقيًا بين الأفراد الذين لديهم مشاعر طبيعية من الاهتمام بالذات. فالسبب البسيط هو أن تسود أكثر من حقيقة واحدة في معظم المواقف، شخصية أو عملية، في أي لحظة مفترضة.

يعتمد موقفك على أي حقيقة قمت باختبارها للاعتراف بها. فلا يهم ما هي، ولكنك ينتهي بك الأمر في معظم الأوقات أنك شبه محق.

عندما يفشل الأشخاص في التصرف على أساس أنهم يمكن أن يكونوا شبه محقين ولا يزالون يحصلون على كل ما يريدون. فهذا عادة يرجع إلى غريزتهم المباشرة فإما أن يقوموا بالمهاجمة وإما يقوموا بالهرب. لكن لا ينجح كلا الاختيارين حيث تجعل المهاجمة الأفراد يصرون على رأيهم وأن يتمسكوا بالحقيقة كما يروها بشكل أكثر شدة. أما الهروب فلا يحل شيئًا بل يجعل تكرار الموقف شيئًا مؤكدًا في آخر الأمر.

فمن ناحية أخرى، عندما يدرك الأفراد أنه من الممكن الحصول على ما يريدون من الأفراد الآخرين حتى وإن كانوا أفرادًا شبه محقين، فالنتيجة لذلك هي تزايد القوة

«قد جاء الدور على ليندا الليلة لشراء الزهور وترتيب المائدة. عندما اقتربت من حجرة الطعام ومعها إصيص من الزهور العطرة، أصابتها الصدمة بأن وجدت سطح المائدة عليه كوم من البنطلونات الجينز والتي–شيرت».

«فقد صاحت بصوت مرتفع منادية، مارشا، كم مرة طلبت منك أن لا تترك غسيلك على مائدة الطعام».

أنا؟ ماذا تظنين من نفسك، يا آنسة كلين ؟ وماذا عن أدواتك القذرة التي تغطي حافة الحوض لاستخدامك مساحيق مكياج العين «وما الأمر بالنسبة لك؟» هل تستطيعين أن ترميهم حالاً بعيدًا، أم ماذا؟ وبذلك تتطاول الكلمات وتشتعل الانفعالات. والذي يمكن أن ينتهي بسهولة، انتهى نهاية غير سعيدة.

«إنك محقة يا مارشا، إنني فعلاً أترك مساحيق المكياج مبعثرة في كل مكان، وإنه يبدو أن ذلك يثير مضايقتك بالقدر الذي سببه لي غسيلك».

فإنني أخبرك بالحل. إنني سأحسن من مهمتي بالنسبة للحوض على أمل أن تفعلي ذلك بالنسبة للغسيل حتى بعد أن أقوم بتنظيف المائدة».

«سأحاول.......».

لا بد وأن تستطيع أن تقوم بحل مسألة الحقيقة سواء كان مع الأفراد الذين يعملون معك أو لديك، مع عملائك، مع أطفالك وأسرتك، مع الأفراد العاديين في المجتمع، بطريقة لا تسفر عن نتائج فقط ولكن، في ذات الوقت، تزيد الثقة أيضًا.

كلما قمت بخلق ثقة، كان من السهل عليك أن تطور من مناخ التعاون الذي يقمع الصراع المستقبلي من قبل أن يحدث. إنه قد يعني الوصول إلى الحل الذي يساعد أطفالك لتدبر أنفسهم بشكل أفضل.

كلما تحسنوا في الأداء، قلت المشكلات التي يمكن أن تواجهها. أو قد يعني اختيار الحل الذي يعمل على تقوية شعور العامل بالمسؤولية تجاه الوظيفة. لذا لا يمنع الوعد القوي الشخصي الشبه محق من زيادة حدة النضال الكامل النطاق.

ثلاثة إرشادات من أجل الحصول على ما تريد

إليك ثلاثة إرشادات قوية وعملية خطوة بخطوة. إنها تساعدك على استيعاب كيف يمكن لآمالك ومشكلاتك أن تتعايش بأمان وبشكل مفيد مع نظيراتها لدى الآخرين بالطريقة التي تهتم تماماً باحتياجات كل فرد.

١ – أن تبقى في مكان واحد.

٢ – أن تتعامل مع الآخرين باحترام.

٣ – أن تربط حقيقتك بحقائق الآخرين.

للعمل بهذه الطرق البسيطة ولكنها مؤثرة جداً عند كل فرصة سيعمل على زيادة قوتك لاستيعاب ما يريد الآخرون، ويمكن أن يتقبلوه، وسيتصرفوا عليه.

١ : أن تبقى في مكان واحد

المفتاح لكي تدبر اللحظة هو أن تبقى في اللحظة – ها هما طريقتان سريعتان لمساعدتك أن تبقى في مكان واحد:–

١ – فكر في ماذا في اللحظة بالنسبة لك؟ ففي مجال العمل، قم بالتفكير في كيف أن تعيد هذه اللحظة في الصورة التي ترسمها لمستقبلك الوظيفي في السنوات القادمة. فكر بإمعان في فوائد أن تظل منهكاً في المشهد بأن تعكسه ذهنياً. إذا كانت هذه اللحظة بينك وبين الشخص الذي تحبه، فعليك بمحاولة التفكير الأقل في الحقائق التي بين يديك والتفكير الأكثر في الأهداف، خطط الحياة والمثاليات التي تجمع شملكما سوياً.

٢ – لا تقم بترك اختيار إما. عندما تشعر أنك تقترب من نهاية الخيط، فعليك أن تجد سبباً جيداً على الأقل لإجراء محاولة أخرى. فإنه من الأفضل دائماً أن تستمر أكثر من أن تترك الاختيار. يمكن أن تمنح القليل ولكن عند ذلك يكون أفضل بكثير من الفشل التام الناتج عن الهروب.

٢ ـ أن تتعامل مع الآخرين باحترام

إذا سمحت لإمكانية أن يمكن أن تسود حقيقتين في أي موقف مفترض، فليس لديك أساس ذكي لتظهر عدم الاحترام لاعتقاد الشخص الآخر. أما تحديداً، فإنه يساوي نفس مقدار الحقيقة بالنسبة لوجهة نظرك.

من الممكن أن لا تعجب بها، وأن لا تتفق معها كلية. ولكن لا تزال، تستحق وجهة النظر الأخرى احترامك الصادق.

يعتبر الاحترام، بالمعنى الذي أفكر فيه، موقفاً أكثر منه حدثاً. الطريقة التي يستمع بها الأفراد، والكلمات التي ينطقون بها، وكيف ينظرون إلى الآخرين، ونغمات أصواتهم، وتعبير للوجه معين، ينبغي عليهم توصيل صورة كلية للاحترام خلال سير التلاحم. تعد المحاولة لأن تحصل على ما تريد من شخص لا تكن له احتراماً صريحاً أحد المجهودات المضنية التي يقوم بها الإنسان.

لذلك عندما تحرمهم من الاحترام، فإنهم يصابون بالحزن والأسى وبطريقة أوتوماتيكية يزول أي حافز للنجاح المتبادل.

أحسن وأسرع طريقة لإظهار الاحترام هي أن تستمع إلى الشخص إلى أن تشعر بذلك الاحترام.

تخيل أنك أخبرت شخصاً ما بالحقيقة وأنهم الآن يعودون بحقائقهم. تخيل أكثر أنك تفرض نفسك بقوة لحقيقتهم لدرجة أن تشعر بقوة إقناعها. حيث يمكن أن تكون كالأشخاص الآخرين وأن تقول الأشياء التي يقولونها. عليك أن تشعر بذلك وستكون الأمور على ما يرام.

٣ ـ أن تربط حقيقتك بحقائق الآخرين

لكي تصبح سيد الموقف الذي تكون فيه شبه محق، عليك أن تقنع نفسك من البداية أن لديك مشكلة تحتاج إلى حل وليس عراكاً تحتاج أن تفوز فيه.

عندما يأتي الأفراد لمناقشة أي الحقائق أصح، فعادة ما تحدث بعض إثارة الغضب وفقدان الثقة. الأمر الذي يؤدي إلى أن تكون الأولوية الرئيسية هي العمل على تهدئة المشاعر التي من الممكن أن تمنعك من ربط حقيقتك إلى حقائق الآخرين.

أسرع وأحسن طريقة للتخلص من أي إثارة مشاعر هي أن تسمح للفرد الآخر أن يتحدث عن نفسه. حيث إن المشاعر تثير توترًا داخليًا، فالتوتر وسيلة لتنفيس من أجل الارتياح. لذلك أحسن راحة هي التحدث؛ أن يبوح بكل ما في داخله هي الطريقة الآمنة للتخلص من أي إثارة عاطفية. كلما قمت بذلك، قل التوتر العاطفي.

كيف تربط حقيقتك بحقائق الآخرين

بمجرد أن تتقلص المشاعر، فإنك على استعداد أن تربط حقيقتك بحقائق الآخرين. إليك طريقة مؤكدة من خطوتين للقيام بالربط –

١ – أن تقر حقائقهم أولاً. عن طريق إدراك جانبهم من الموضوع أولاً، أنك تأتي مباشرة إلى الفكرة التي سوف تهتم فيها بحاجاتهم. فعلى سبيل المثال، إن أحد عمالك الذي قد وعدته ولكنك فشلت في أن تحفظ الوعد قد قام ببيع المخزون من الإنتاج السيئ. فأول شيء تقوله له هو «إني أعرف أنه يضايقك أنني لم أحاسبك على ساعات العمل الإضافية التي وعدتك بها».

٢ – أن تقر حقيقتك بعد ذلك. «... لكن إذا قلت لك إن بمجرد أن ننهي حديثنا؛ كل منا سيذهب إلى موظف الإنتاج لتسوية الأمور، هل يمكن أن تتحدث عن مخالفات مؤسسة التغذية التي جاءت بخصوص الفاصوليا؟».

مهمة اليوم

عمل اليوم هو أن تقوم بحل مسألة شخصية يكون طرفاها حقيقة ضد حقيقة. الفكرة هي أن تقوم بذلك بطريقة لا تسفر عن النتائج التي تريدها فقط ولكن، في ذات الوقت التي تخلق الثقة المتبادلة التي هي الأساس الحقيقي لقوتك الشخصية.

١ - قم بتدوين المواقف العديدة الحديثة التي لم تحصل فيها على ما تريد؛ لأنك كنت فقط نصف محق، وقد تشمل هذه المواقف أفراد الأسرة، شخصًا له مكانه عندك، والأفراد في المجتمع أو حياة الجيران.

٢ - افحص هذه المذكرات. أي من هذه المواقف كان أو لا يزال الأكثر ألمًا؟ في ضوء ما تعلمت من هذا الفصل، كيف ستتعامل مع هذا بشكل مختلف؟ اعمل مذكرات أكثر وفكر في نتائج الأمور بشكل أعمق.

٣ - اذهب إلى التليفون وقم بمكالمة تليفونية للشخص الذي اشترك في تجربتك الأكثر ألمًا. وأخبره بما تقوم به. إذا كانت تبدو كمعركة وله نصف الحقائق، فعليك أن تتذكر أن تبقى في مكان واحد، أن تكون شخصية محترمة، أن تربط حقيقتك بحقيقته.

إنه شعور طيب لتدرك أنك يمكن ألاّ تكون محقًا كلية ولا تزال ناجحًا تمامًا في تعاملاتك مع الآخرين.

خذ عهدًا على نفسك أن تجعل هذا الشعور جزءًا من حياتك اليومية بأن تقوم باستبدال الطرق القديمة في التعامل مع هذه المواقف بالطرق الجديدة والأكثر قوة التي تعلمتها.

اكتساب القوة عن طريق كونك نصف محق

إنه من النادر أن تجد الموقف الذي تسود فيه حقيقة واحدة. حيث يمكن أن يرى شخصان في أي وقت الموقف بطريقتين مختلفتين هي الطريقة التي تسير بها الحياة في معظم الأوقات. بالتأكيد الذي يمكن أن يرجوه أي شخص هو أن يكون نصف محق. فمن قراءتك لهذا الباب، إنك تعرف أن هذا مركز قوي.

اتبع إرشاداتي العملية الثلاثة البقاء في مكان واحد، التعامل مع الآخرين باحترام، وربط حقيقتك بحقائقهم. قم بالتدريب على هذه الإرشادات واجعلها جزءًا من حياتك اليومية، فإنك من المستحيل أن تفشل في تحويل «نصف محق» إلى «كل شيء تريده».



كيف تحرز التقدم دون أن تطعن من الخلف

هدف اليوم

هدف اليوم هو تعزيز قوتك الشخصية بكسب ثقة من تتعامل معهم يوميًا في المنزل وفي الوظيفة وفي الحياة الاجتماعية حتى وإن كانوا طعنوك ذات مرة من الخلف.

الملخص

الصراع أمر لا مفر منه أما الطعن من الخلف والناتج عن انعدام الاحترام المتبادل فليس كذلك. وعلى الرغم من أن التعامل مع الطعن من الخلف بعد أن تنشب السكين بالفعل أمر ممكن ومفيد، إلا أنه من الأفضل بكثير التمرس على الوقاية من هذا الموقف. وهذا يتضمن مهارات كسب وإظهار الاحترام والمحددة لمقدار ومدى القوة التي تتمتع بها أكثر من غيرها من المهارات فبتطبيق أفضل ما في جهودك لتحقيق الوقاية أولاً قم بمعالجة موقف معين بعد ذلك إذا لزم الأمر فستتوصل إلى حل الأمور بأساليب تساهم في دعم قوتك الشخصية المتنامية وثقتك، وذلك بسهولة وبسرعة ومهمتك اليوم هي تحقيق تغيير فعلي في حياتك.

كيف تحمي نفسك

من المهم جدًا إدراك أن الأساس الحقيقي للطعن من الخلف هو انعدام الاحترام المتبادل، بغض النظر عن الدافع الواضح لك على السطح. وهذا الاحترام هو احترامك للآخرين واحترام الآخرين لك. فكلما كان ما يتمتع به كل منكم من هذا الاحترام قليلاً، زاد احتمال تعرضك لموقف من مواقف الطعن من الخلف. وبالمثل فإنه كلما كان ما تتمتع به من هذا الاحترام كبيراً، كنت في مأمن من هذه المواقف.

كان نيك هلدين وهو مدير إنتاج المطبوعات لشركة فورتش ٥٠٠ يكمل عرضه الخاص بالتقرير السنوي للشركة للإدارة العليا حين سأل:

«نيك أريد بعض التأكيد حول ما يخص البريد، فهل عدلت من جدول التوزيع المحدد؟».

«إن إديث أوبري متولية هذا الأمر. فهل تمانع إذا طلبت منها الانضمام إلينا؟».

ولم يكن نيك قد أخبر إديث قبل استدعائها. إلا أنه لم يكن مضطرًا لذلك. فلقد كان واثقًا من أنها ستعالج الأمور بشكل جيد. إذ إنه يكن احترامًا كبيرًا لذكاء وأمانة إديث - وبالتالي لم يكن لديه أي خوف من أن يطعن من الخلف

وبدأت إديث بقولها «إن صفحات التوزيع المطبوعة لدي هنا وهي تبدأ بفبراير.......».

وفيما بعد عندما سألت نيك عما إذا كان أداؤها جيداً، أعطاه! نيك نجمة من رقائق الذهب كان يحتفظ بها لمثل هذه المناسبة.

الأساليب الوقائية

فيما يلي الأسلوبان الوقائيان اللذان استخدمهما نيك لخلق مناخ الاحترام المتبادل الذي جعل من مسألة الطعن من الخلف أمرًا مستحيلاً:-

١ - اكتسب احترامها.

٢ - أظهر احترامه لها.

إرشادات لمنح الآخرين احترامك والحصول على احترامهم

عندما تجعل منح الاحترام والحصول عليه جزءًا من حياتك بقدر ما التنفس هو جزء من حياتك أيضًا فإنك ستتمتع، مثل نيك، بإحساس الثقة في قدرتك على معالجة ما تعرضنا له الحياة.

١ ـ كسب احترام الآخرين

بدون احترام لا توجد ثقة متبادلة. لذا فإن عملية كسب احترام الآخرين هي عملية متدرجة تُبنى على أساس أدائك على مدار الوقت

ثلاث طرق لكسب الاحترام

إن الاحترام يزيد من قوة الآخرين وذلك بالاعتراف بفرديتهم وتوجههم الذاتي وحقهم في ممارسة حرية الإرادة. وفيما يلي ثلاث طرق مؤكدة لخلق مناخ من الاحترام :-

١ – تعامل بأمانة مع الآخرين وكن صادقًا وعادلاً ومسئولاً.

٢ – استمع للآخرين. فأظهر للآخرين أنك تكن الاحترام لهم بالانتباه لأفكارهم واعتقاداتهم وخططهم.

٣ – عبر عن تقديرك للآخرين، فدائمًا ما يكونون أكثر رغبة في مساندة ما تعتقده عند ثقتهم من أنك تقدر جهودهم.

٢ ـ لا تجعل حدوداً لما تعطيه من احترام

إن الاحترام في شكل مدح وتشجيع وتقدير يعضد إحساسنا بقيمة ذواتنا ويجعل رؤيتنا لأنفسنا أفضل. وكلما كانت نظرتنا لأنفسنا أفضل كانت نظرتنا للآخرين أفضل وبطريقة أخرى فإن ما نمنحه للآخرين من احترام تجنيه تحن بدورنا منهم.

ثلاث طرق لإظهار الاحترام

ومن المحتمل أن من ستمنحهم احترامك سيعطونك ما تريده وقتما تريده. وفيما يلي ثلاث طرق مؤكدة لإظهار الاحترام:-

١ - حيٍّ الآخرين بأسمائهم، فإن تحيتك لمجرد إصدار صوت بدلاً من اسمك يعني أن اسمك ليس مهماً وبالتالي هويتك.

٢ - أولِ اهتماماً كافياً بشؤونهم. فاستمع لما يقوله الآخرون وفكر فيما يخبرونك به، وفي كيف يؤثر ذلك على حياتهم، وكيف يؤثر على حياتك أنت أيضاً.

٣ - دافع عن حقوقهم مثلما تدافع عن حقوقك. فمن الممكن أن تسود أكثر من حقيقة واحدة. لذا أعطِ الحقيقة الخاصة بهم الاحترام الذي تعتقد أن الحقيقة الخاصة بك أنت تستحقه.

إرشادات للتعامل مع مواقف الطعن من الخلف إذا حدثت

على الرغم من أن الوقاية هي أفضل دفاع ضد مواقف الطعن من الخلف فإنها لا يمكن أن تقيك من التصرفات اللاعقلانية، فإذا حدثت مثل هذه المحاولة ففيما يلي خمس طرق يمكن العمل بها لزيادة قوتك في مثل هذه المواقف:-

١ - اهدأ أولاً.

٢ - اشرح تبعيات التصرف.

٣ - لا تسمح للغضب بالظهور على السطح.

٤ - كن أميناً وصادقاً بشأن نواياك ومسئولياتك.

٥ - ادرس تصرفك وقم بعمل تغييرات حذرة ومتريثة في أسلوبك.

٣ : اهدأ

أنت الآن مصدوم فلقد طعنت لتوك من الخلف. وقلبك يخفق بقوة ولا تعلم ما إذا كنت تشعر بالغضب أو بالذنب أو بكليهما، لذا فالوقت مناسب للذهاب في جولة، فخذ فترة راحة لشرب فنجان من القهوة أو افعل أي شيء يلزمك لكي لا تتصرف بغضب.

وعندما يصبح ذهنك صافيًا وتبدأ في الشعور بأن صدرك لم يعد مكانًا ضيقًا لقلبك متلاحق الضربات، فإنه من الجيد مقابلة من طعنك من الخلف في ظهرك هادفًا إلى معرفة ما الذي سبب هذا الهجوم الغادر.

وأفضل طريقة لاستنباط المعلومات هي سؤال الأسئلة الإيحائية التي لا يمكن إجاباتها بإجابة بسيطة أو بنعم أو لا. وهنا ثلاثة أمثلة سريعة لذلك

١ – ما الذي جعل في ظنك أن تقول الأشياء التي قلتها في الاجتماع؟

٢ – هل يمكنك إخباري بنظرتك للموقف؟

٣ – هل هناك سبب وراء إهمالك للجزء الخاص بالبرامج المؤقتة؟

٤ : اشرح تأثير التصرف

يجب أن تشرح للمسئولين عن هذا التصرف الخادع والانزعاج الشخصي الناتج عن تصرفاتهم، وكيف كان يمكن معالجة الأمور بشكل أفضل. تحدث بلغة ما يحق لك توقعه من دعم كامل. صف آثار هذا التصرف ليس عليك فقط ولكن على المؤسسة والعائلة.

٥ : لا تسمح للغضب بالظهور على السطح

تأكد من أنك متحكم في غضبك وهذا لا يعني أنه لا يجب أن تكون غاضبًا، ولكن يجب أن يكون غضبك تحت السيطرة فالموقف سيكون عصيبًا وستحتاج

إلى ذهن صافٍ للتعامل معه. قد تكون غاضبًا أكثر من أي وقت مضى، لكن يجب أن تتحكم في نفسك قبل أن يمكنك التحكم في الموقف. وأبسط وأسهل طريقة لمعالجة لحظة انفجار محتملة مثل هذه هي أن توضح بهدوء أن هذا لا يجب أن يحدث مرة أخرى.

أما درجة الوضوح التي يجب عليك تحقيقها في هذا الشأن فتعتمد على الموقف، ولكن لا تدع أي شك بشأن ما سينتج عن تكرار الموقف.

٦ : كن صادقًا بشأن نواياك ومسؤولياتك

إذا كنت في وضع يشجع الآخرين على طعنك من الخلف. فإنه من الجيد أن تدرك أنك وضعت الأساس لهذا الهجوم غير المتوقع بإظهار عدم احترامك للآخرين. ويجب عليك أيضًا سؤال نفسك عما إذا كان الطعن من الخلف في ظهرك حادثة مفردة أو جزءًا من مشكلة متكررة في علاقاتك. فإذا بدا الأمر وكأنه جزء من حملة مستمرة، فيجب عليك أولاً التفكير في ضميرك الشخصي وفي تصرفاتك ثم التعامل مع الأمور تبعًا لذلك.

٧ : ادرس أسلوب تصرفك وقم بعمل التغييرات الحذرة والمتريثة

إذا انتهيت إلى أن أسلوبك الشخصي يفترض عدم الاحترام للآخرين، فبالتالي يجب أن تغير من نفسك من أجل قوتك الشخصية وتقدمك عندئذٍ. يمكنك تحديد ما الذي يمكن أن تكونه هذه التغييرات.

مهمة اليوم

أريد أن أنهي هذا الأسبوع الأول من رحلة الوصول إلى القوة والثقة بأن تكون مهمتك هي تحقيق فرق فعلي في حياتك مباشرة :-

١ - اكتب أسماء جميع من تتعامل معهم بانتظام وأظهر لهم عدم الاحترام. بجانب كل اسم صف الحادثة باختصار.

٢ - راجع القائمة وحاول تصور طريقة لتحويل عدم الاحترام إلى احترام في كل حادثة.

٣ - ابدأ في زيارة أكبر عدد ممن هم في القائمة بقدر ما يسمح لك الوقت وفي كل مقابلة أظهر للشخص الآخر الشكل المحدد للاحترام الذي شكلته في ذهنك.

٤ - تعهد أمام نفسك أنك ستظهر للآخرين احترامك بكل ما هو بإمكانك من الآن فصاعداً.

وبتحقيق هذا الاختلاف في حياتك من خلال ما تظهره للآخرين من الاحترام ستشعر بالإحساس الهائل بالفخر المصاحب لمعرفتك بأنك قد وضعت نفسك في مكانة أكبر.

الاحترام هو أفضل الدروع الواقية

إن معظم المواقف التي يكون فيها الطعن من الخلف أمراً محتملاً سواء كانت في العمل أو في المجتمع أو في العائلة، يمكن حلها بأساليب تعمل بنجاح وتساهم في تشكيل الثقة والقوة الشخصية. وكونك على صواب لا يكون له أهميته عندما يختص الأمر بمنع موقف من هذه المواقف. ولكن الاحترام يكون له وزنه. ولا أتحدث هنا عن الاحترام الأعمى. فالأفراد لهم اختلافاتهم بشأن كيفية عمل الأشياء والاتجاه الذي يجب أن تتحرك في اتجاهه فأنا أتحدث عن الاحترام الواعي المدح وليس الانتقاد من الخلف، والاقتراحات لجعل الأمور تعمل بشكل أفضل بدلاً من الشكوى بخصوص ما قد يقوم به شخص ما بشكل خاطئ، وقبول فكرة اتباع أسلوب تفكير جديد وليس عدم الرغبة في الأخذ بالأفكار الجديدة. وبينما تواجه التحديات، استخدم هذه الأساليب للتغلب على العوائق وإيجاد مهارات ونقاط قوة جديدة وإبراز أفضل ما فيك.



كيف تستخدم سياسات المكتب لإحراز التقدم

هدف اليوم

هدف اليوم هو الارتفاع بمستوى قوتك في المؤسسة التي تعمل بها بتحقيق الاختلاط الذي تحتاجه مع الإدارة مثبتًا كفاءتك ومدعمًا لإمكانية الاعتماد عليك.

الملخص

يقول معظم الناس إنهم لا يميلون إلى السياسة وإنهم ليس لديهم المهارات الشخصية اللازمة لها. ويرجع هذا إلى أن معظم الناس لا يفهمون حقيقة الاندماج في النشاط السياسي. فهم يعتقدون أن ما هي إلا وشاية وخدع قذرة ومؤامرات من الخلف وقد تكون هذه المناورات المسببة للضرر موجودة بالفعل في المؤسسات الضعيفة التي لا يثق المديرون فيها ببعضهم البعض أو التي تكون أنظمة اتخاذ القرار فيها – مختلطة ومشوشة، ولكن ليس في الأماكن التي تسود فيها القيم الإنسانية الجيدة. فإذا أردت أن تكون شخصًا متحكمًا في مستقبله المهني ولديه القدرة على التأثير في الآخرين، فيجب أن تسعى لأن تصبح معروفًا بالكفاءة وإمكانية الاعتماد عليك لرؤسائك ومرؤسيك. بمعنى آخر يجب أن تسيس الأمر.

ومهمتك اليوم هي تطوير خطة عمل تؤدي إلى اعتراف رؤسائك بك وشعور زملائك بالراحة معك وإيمان العمال بأنك تقوم بعمل جيد واعتماد كل المعنيين بالأمر عليك.

كيف يؤدي التسييس إلى إعطاء كفاءتك فعالية وتأثيراً

أنت لست مضطراً إلى أن تحب فكرة التسييس هذه، ولكن يجب أن تتعلم تنفيذها بفعالية بشكل سريع، إلا فستأكلك أسماك القرش التي تسبح معك.

وتعد السياسة، والتي أعتبرها وسيلة لأن يكون للكفاءة فعالية وتأثير، طريقة لممارسة التأثير على الأحداث. فأن تكون ماهراً في السياسة يعني لدرجة ما أنه بإمكانك التأثير على الآخرين سواء كانوا أعلى منك أو أقل حتى يفعلوا ما تريده. وليس من الضروري دائماً أن تكون أفضل مدير، ولكن يجب أن تكون أكثر من مجرد كفء. فالفكرة هي أن تستفيد من مهاراتك بالاتصال بصانعي القرار بأساليب تمنحك المزيد من الرؤية عما يجري. وبالنسبة لهم فستصبح معروفاً لديهم بكفاءتك التي يمكنهم الاعتماد عليها والثقة فيها.

كان مروج الإشاعات يهمهم بالاستغناء عن عدد من الموظفين من الممكن أن يكون الحد الأقصى (سنة أو سنتين). أي ستة آلاف وظيفة أخرى.

تلك الهمسات الأخيرة تركت لويس أورتيجا وهو مدير ذو خبرة كبيرة في قسم التصنيع مشوش ومضطرب. فلم يعد يمكنه الاعتماد على كونه أفضل مدير في فريق العمل للاحتفاظ بوظيفته. لذا أحتاج لأن يعرف من هم في مراكز اتخاذ القرار أنه الأفضل.

وعلى مدار السنة التالية لذلك، بعد أن قام أورتيجا بحساب التكاليف الأقل وخفضها الحد المطلوب، قام بإعداد عدة تقارير لرئيسه الذي قدمها بدوره لمن هم أعلى منه. وعندما أصبح أورتيجا جزءاً من قوة العمل الإدارية المستكشفه لطرق زيادة مقدار العمل الممكن التعامل معه في فترة وقت محددة، فإن قدراته المهنية

المتميزة أصبحت محور اهتمام نائب المدير. وبشكل عام تعامل أورتيجا مع نفسه ومع عمله ومع الآخرين بأسلوب جيد اجتذب التعليقات الحسنة من الآخرين.

وفي اليوم الذي أكدت فيه الشركة ما قالته الإشاعات سابقًا تم استبعاد ستة من زملائه المديرين بينما حصل أورتيجا على ترقية.

ثلاثة إرشادات للتسييس الناجح

فيما يلي الثلاث طرق التي استخدمها أورتيجا لتحقيق أحلامه:-

١ - حصل على الاختلاط والاندماج الذي كان يحتاجه مع الإدارة.

٢ - أظهر للآخرين كفاءته.

٣ - عزز من إمكانية الاعتماد عليه.

١ : كيف تحقق الاندماج والاختلاط الذي تحتاجه

سواء سميت ذلك بعادة مقابلة من يمارسون نفس نوعية عملك أو بعادة الترحيب الشديد بالآخرين للحصول على ما تريد فإن أول متطلب من متطلباته هو أن تضع نفسك في المكان الذي سيريد الآخرون فيه الحديث معك، وهذا يتضمن الذهاب إلى مقهى لتناول مشروب بعد العمل أو ممارسة لعبة الركيت مع زملائك في العمل في الإجازة الأسبوعية أو حضور الحفلات الرسمية التي تقام في الشركة أو أي شركات.

طريقتان لجذب الانتباه إليك

لكن مجرد الحرص على الظهور ليس كافيًا، يجب أن تجذب الآخرين لأطراف الحديث. ويمكنك اعتبار ذلك عملية من خطوتين

١ - أولاً عبر عن اهتمام صادق وعميق بالآخرين. فمثلاً إذا تحدث الشخص الذي تتسامر معه عن مشكلة ابنه في دراسة التفاضل والتكامل أو

سيارة أخيه الجديدة أو لعبة الجولف الخاصة به، ففي هذا المساء استقطع لحظة واثنتين للتفكير فيما سمعته، وفي المرة التالية التي تتحدث فيها، عبر عن اهتمامك بهذه الأمور.

٢ – بعد ذلك ضع نفسك في مركز الضوء. فافترض أنك مؤهل للحصول على وظيفة أفضل وتريد أن تتم ترقيتك ولكنك بحاجة إلى فرصة مناسبة، وفي ذات الوقت لا تحب أن تبدو متلهفًا أكثر من اللازم. لذا اقترح على أصدقائك ذوي الصلات المتعددة «إذا سمعت عن فرصة تبدو ملائمة فأتمنى أن تخبرني بها».

ويُعد الوصول إلى هذا الاختلاط والاندماج الذي تحتاجه أمرًا حسنًا للغاية ولكن لا تضلل نفسك بالاعتقاد أنه غاية في حد ذاتها. فالأمر على العكس تمامًا. إذ إنها مجرد البداية. والاستفادة من هذا الاختلاط هي الخطوة التالية لذلك.

٢ : أظهر كفاءتك للآخرين

لكي تستفيد من صلاتك يجب أن تظهر مهاراتك وقدراتك أي كفاءتك وهي أكثر من مجرد الطريقة التي تعالج بها وظيفتك، فهي الطريقة التي تتعامل بها مع الناس أيضًا فعلى مدار فترة الاختلاطات المتكررة، يجب أن تكون قادرًا على إظهار أنك جيد في كلتيهما لمن لهم اعتبارهم في هذا الشأن.

طريقتان سريعتان لدعم أوراق اعتمادك

إن ترسيخ مصداقيتك بين زملائك ورؤسائك لا يعد حدثًا ولكنه عملية مستمرة الحدوث. وفيما يلي أسلوبان لتأسيس تدفق ثابت من المعلومات والمحافظة عليه لمساندة مصالحك :–

١ – ركز على سجل تتبعي ثابت للنجاحات، بعضها قد يكون متوسطًا وبعضها قد يكون كبيرًا، أكثر مما تركز على أجزاء مفردة. فأي شخص ممكن

أن يكون محظوظًا كل حين. لكن الشيء الدال على الكفاءة الحقيقية هو الثبات والاتساق وبالتأكيد فإن تحقيق الأرقام في مناخ عمل سيئ يعد من الأخبار التي يجب مشاركتها مع الآخرين لكن اربطها بالإنجازات الصغيرة المتعددة والتي تجعل من نتائج السنة حقيقة واقعة إذا أمكن ذلك.

٢ – تحدث عن إنجازات من يعملون معك أكثر مما تتحدث عن إنجازاتك الشخصية وعندما يؤدي أحد العاملين لديك أداءً متميزًا أو يطور طريقة جديدة لحل مشكلة قديمة أو يقوم بتخليص تحويل صغير من حساب معلق؛ فأخبر الآخرين بذلك بفخر. ومن ثم حاول إيجاد شيء ما أو أي شيء ينتج عنه رؤية أفضل للعاملين لديك وتحدث عنه على الملأ.

فكلما تجعل صورة الآخرين أفضل زاد إيمان الآخرين بكفاءتك كقائد.

٣: اعمل على ترسيخ إمكانية الاعتماد عليك

عندما يعرف من هم في مؤسستك وفي المجتمع الخارجي أنه يمكن الاعتماد والوثوق في حقيقة كلماتك وأنك ستقوم بما تقوله فسيكونون على استعداد للاعتماد عليك. وكلمازاد اعتمادهم عليك زادت قوة تأثيرك فيهم.

كيف تكتسب سمعة كشخص يمكن الاعتماد عليه

إن تنظيم وقتك وعملك للالتزام بالمواعيد الأخيرة لإنجاز الأعمال وبتواريخ الاستحقاق هو طريقة جيدة لاكتساب سمعة كشخص يمكن الاعتماد عليه ولكن فيما يلي طريقتان إضافيتان للوصول لذلك أيضًا :-

١ – امنحهم فرصة لرؤية ما ينتظرهم في كل مرة تسمع فيها أخبارًا قد تؤثر على مديرين آخرين سواء بشكل سلبي أو إيجابي فاعمل على أن تخبرهم بذلك (على افتراض أنك لم تقسم على الاحتفاظ بسرية الأمر) وبالطبع تأكد من صحة الأخبار أولاً. وبمجرد تأكدك منها، أخبرهم

بالأمر. أفلا تريد أن تعرف إذا كان من المتوقع أن تواجه أمرًا ذا تأثير سلبي عليك في مسيرتك؟ فإذا لفت نظر الآخرين لموقف تعلمه أنت فسيؤدي ذلك إلى إثارة الأسئلة في أذهانهم حول مدى إمكانية اعتمادهم عليك في المأزق

٢ – تنبأ بالمشكلة مسبقًا وحذر منها. وسواء كان الأمر في المبيعات أو في الإدارة أو في التمويل أو أي شيء كان فإن كل خطة تشغيل تتكشف عن مآزق عويصة ومآزق هينة. والمآزق العويصة هي نتائج مؤكدة أما المآزق الهينة فهي مواضع أو أحداث تعمل وتنمو من تحت السطح والتي من الممكن أن تتطور وتصبح مشكلة. فلا تنتظر حتى تنمو بثرات هذه المناطق الملساء وتصبح خراجًا يهدد الحياة نفسها لتقوم بعمل التقرير. إذ لا يجب أبدًا أن تطلق المفاجآت غير السارة والتي خرجت عن السيطرة بالفعل في وجه من يعتمدون عليك. ففي اللحظة التي تحدد فيها نقطة ضعف محتملة انقل هذه الأخبار إلى من قد تتأثر خططهم أو أفكارهم أو التزاماتهم بذلك. وقد لا يرحبون بهذه الأخبار ولكنهم بالتأكيد سيحترمون إحساسك بالمسؤولية بإبلاغ هذا الأمر في الوقت المناسب.

مهمة اليوم

لتتأكد من أن يومك الأول كسياسي ليس هو اليوم الأخير لك، فمهمة اليوم هي إنماء حملة شخصية طويلة المدى لحمل رؤسائك على الاعتراف بك وزملائك على الشعور بالراحة معك والعمال على الإيمان بأنك تقوم بأداء جيد.

١ – اكتب أسماء جميع من يؤثر على تقدم مستقبلك المهني بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر. ضع في هذه القائمة رئيس رئيسك ولكن لا تضع من هم أعلى من ذلك وتقاريرك المباشرة ولكن ليس ما هو دون ذلك.

٢ – أمام كل اسم اكتب طريقة قد يمكنك من خلالها توضيح فكرة كفاءتك وإمكانية الاعتماد عليك لهذا الشخص.

٣ – أرفق كل اسم بدرجة الأولوية المعينة له. فرئيسك يجب أن يكون له الأولوية الكبرى.

٤ – بعد ذلك ستجد أمامك قائمة الأولويات للأشخاص الذين يجب العمل في اتجاههم أي خطة عمل طويلة المدى تخبرك بما يجب أن تقوله بالضبط ولمن يجب أن تقوله.

ضع قائمة الأشخاص الواجب العمل في اتجاههم في إطار الممارسة العملية مباشرة، ولكن لا تتوقع نتائج فورية وحدد وسائل مناسبة وطويلة المدى تكون من خلالها على اتصال بكل اسم في القائمة – سواء عن طريق المذكرات أو الاتصالات المباشرة أو الاتصال بالتليفون أو الغداء سويًا. ابذل مجهودًا واعيًا للاحتفاظ باتصالاتك هذه على أساس منتظم، وستجد أنه لا يمكن أن تفشل أبدًا في كسب الاعتراف الذي تسعى وراءه.

أنت لا تفوز بالنفوذ ولكنك تجنيه

إن إنماء التأثير والنفوذ داخل المؤسسة لا يعد أمرًا أوتوماتيكيًا ودائمًا ما يكون من الصعب تحقيقه.

في معظم الأماكن، يقوم من لهم دور مهم في المؤسسة باتخاذ القرارات على أساس المعلومات التي يحصلون عليها من المديرين الذين يعرفونهم ويثقون بهم

ويعتمدون عليهم. وبالتالي فإن هؤلاء المديرين لهم نفوذهم وتأثيرهم. فإذا أردت أن يكون لك القدرة على السيطرة على مصيرك فيجب أن تكون ضمن هؤلاء. ومن أجل الوصول لذلك استخدم الإرشادات العملية الثلاث في هذا الفصل للحصول على الاختلاط والاتصالات التي تحتاجها ولإبراز كفاءتك ولتعزيز إمكانية الاعتماد عليك.



كيف تحوذ قبول زملائك سريعًا

هدف اليوم

تأسيس قاعدة من القوة الشخصية بين زملائك

الملخص

بالإضافة إلى رئيسك والتزامك بالقيام بالعمل بالطريقة التي من المفترض أداؤه بها فإن الأولوية الكبرى في مستقبلك المهني هي الفوز بقبول زملائك لك فهم المصدر الأساسي لأي قوة تتمتع بها في مكان العمل. إذ إن احترامهم يصاحبه هذا التدفق الثابت للمعلومات الذي تحتاجه لمنع المشاكل من الحدوث وإيجاد الفرص والتحكم في المواقف. لذا فإن فرصة زيادة قوتك تكمن في الاتصال بزملائك بطرق تعبر عن التقدير لهم وتجذب احترامهم وتقديرهم في ذات - الوقت - ومهمتك اليوم هي تحديد شخصية بعينها والفوز بقبوله في التو.

كيف تجني هذا القبول

إن المكون الحيوي في هذا المزيج الذي نسميه القوة الشخصية هو القبول. فلا يوجد شخص يمنع القوة عن رغبة وطواعية لزميل لا يقبله. وعلى النقيض فإن

الفوز بقبول زملائك يسمح لقوتك بالانبثاق والبزوغ مع جهود المزيد والمزيد من الأفراد ومن خلالهم

كيف يؤدي القبول إلى القوة

يأخذ العديد من الأشخاص الذين لا يتمتعون بالذكاء قبول الآخرين كأمر مسلم به ويعتبره العديد حقًا كحق المولد، وجوهر حجتهم هو : إذا كان الآخرون لا يريدون قبولي بما في ذلك جميع الأخطاء والعيوب ولا يريدون دعوتي لأن أكون جزءًا ممن حياتهم في العمل. فمن يحتاجهم ؟ والحجة المقابلة لذلك ما هي إلا كلمتان، *أنت تحتاجهم.*

فما لم تكن راهبًا، فإنك تتفاعل مع الآخرين طوال الوقت وتحدد الكيفية التي تتفاعل بها مع الآخرين ما إذا كانوا سيقبلونك أم لا. وكلما زاد مقدار القبول الذي تجنيه زاد مقدار القوة التي حصلت عليها على مدار الوقت.

عندما قاموا بتوسيع نطاق الدعوة لتصبح عضوية دائمة في مجموعة لانش بانش - وهي مجموعة منغلقة من المديرين الذين كان لهم طاولة محجوزة في الكافيتريا فإن أنيتا باريش قد مضى عليها في العمل أقل من شهر.

استقبلت أنيتا هذه الأخبار بجرعة صعبة من الرضا فعندما قال المتصل إن الجميع قد أعجب بجودة عملها، جعلها ذلك تشعر بأنها قد حصلت لتوها على اقتراع بالثقة في قدرتها على القيام بالعمل بنجاح بدون أي تأخير. فمع كل مجاهل الوظيفة الجديدة، لم يكن من السهل إيجاد الوقت لتحديد الأولويات والتجول لرؤية الناس وملاحظتهم والعمل معهم - وطوال هذا الوقت كانت تتعلم وتتعلم وتتعلم.

وعندما تحدث المتصل عن التعاون فإن أول ما خطر بذهن أنيتا كان الناصح المخلص لها - فكم سيكون سعيدًا عند سماعه أن بسماعها له ونصيحته كانا يحققان فرقًا فعليًا في حياتها.

أربعة أساليب للقبول

فيما يلي الأساليب الأربع التي استخدمتها أنيتا لتحويل المسافة التي بينها وبين الآخرين إلى قبول:-

١ - حددت أولوياتها.

٢ - وجدت ناصحًا مخلصًا لها.

٣ - جعلت نفسها أمام نظر الجميع ومتاحة لهم.

٤ - تعاونت مع الآخرين.

ومِثْلُ أنيتا، يمكنك الفوز بالقبول الذي تسعى وراءه عندما تجعل هذه المبادئ البانية لقوة الشخصية جزءًا من حياتك اليومية في العمل.

الإرشادات الخاصة بكيفية الفوز بقبول الآخرين

سيراقب زملاؤك عن قرب رد فعلك من اليوم الأول. وبالتالي فإن هدفك سيكون خلق انطباع يعمل على توصيل قدراتك واتجاهك ورغبتك في العمل. وفيما يلي خمس طرق للقيام بما هو متوقع منك:-

١ : حدد أولوياتك

عندما تجعل من كل شيء أمرًا مهمًا، فلا شيء مهم. لذا فإن المهمة الأولى هي أن تحدد بالضبط أولويات مستقبلك المهني أي ما تؤمن بأنه هو الأكثر أهمية لنجاحك في العمل. فإذا كان تفكيرك منصبًا على العمل فإليك هذه الأولويات بالترتيب:-

١ - إرضاء رئيسك.

٢ - القيام بالعمل بشكل صحيح.

٣ - الفوز بقبول الآخرين.

لاحظ أن الفوز بقبول الآخرين يأتي في المرتبة الثالثة من الأولويات، فدعني أوضح لك السبب وراء ذلك. فأعلى القائمة يوجد رئيسك في العمل، إذ إنه المؤثر الأكبر والوحيد على ما ستقوم به وستجنيه فيما بعد. فبدون قبوله لك سيصبح من المستحيل تحقيق أحلام الحصول على القوة، لذلك يجب أن تكرس من وقتك وجهدك ودعمك بقدر ما يحتاجه إرضاء رئيسك في العمل. وثانيًا يجب أن تكرس وقتك واهتمامك وطاقتك للقيام بالعمل المعين لك ليس بمجرد ما هو أفضل ما في قدرتك ولكن بالطريقة التي يجب بها أداء العمل. كل هذا يصل بنا إلى مهمة كسب القبول. فمقدار الوقت الذي يجب استثماره في تحقيق الأولوية رقم ٣ هو كل الوقت المتبقي لديك بعد تحقيق الأولوية رقم ١، ٢

٢ : إيجاد الناصح المخلص

ليس من السهل أن تشعر بأنك وحيد كلية في مكان جديد. فأنت لا تعرف من يمكن أن يكون لك صديقًا. وتقلق بشأن القيام بما هو متوقع منك. وتقلق أكثر بشأن متطلبات العمل. لذا فأنت في حاجة إلى شخص ترتكن إليه، شخص يمدحك عند استحقاقك لذلك، ويضعك في مكانك المناسب عندما يكون لذلك مبررًا، شخص يعرف كيف يؤدي كل ما يتعلق بالمهمة ويجيد التعامل مع النظام ويساعدك على معرفة طريقك.

كيف تجد الناصح المخلص

ليس لهذا الناصح المخلص جنس أو حجم أو لون محدد. وفيما يلي طريقة من خطوتين لتحديد الناصح المخلص الذي ترغب في التعامل معه:–

١ – حدد جميع من هم في وظيفة ترغب الحصول عليها خلال خمس سنوات من الآن. واسأل نفسك بعض الأسئلة عن كل منهم. فعلى سبيل المثال، هل يظهرون مهارات مهنية جيدة ؟ هل يفهمون المنظمة، هل لديهم سجل تتبعي ثابت للإنجازات ؟ صنفهم بترتيب ما تفضله.

٢ – اختر أكثر من تعجب به منهم، اطلب نصيحته بخصوص شيء ما. فإذا كانوا مفيدين لك ولديهم رغبة في مساعدتك مستقبليًا فاقبل دعوتهم. أما إذا كان هذا الشخص ليس لديه وقت فاطلب النصيحة من الشخص التالي في القائمة.

٣ : اجعل نفسك حاضراً ومتاحاً

يشجع وجودك المادي على تجاذب أطراف الحديث وتبادل المعلومات الحيوية لأفضل أداء. فهذا التبادل بشكل خاص يشجع الآخرين على قبولك.

كيف تخلق هذا النوع من الحضور

فيما يلي طريقتان لتجعل نفسك أكثر حضوراً:–

١ – إذا كنت في طابق الإنتاج، فاقضِ أكبر وقت ممكن في منطقة العمل واقضِ أقل وقت ممكن في مكتبك. فهذا يوحي بأنك على استعداد لأن تكون متاحًا لسماع ما قد يحتاج الآخرون لقوله.

٢ – إذا كنت عاملاً في مكتب فاحمل شخصيًا مذكرة لشخص ما على الجانب الآخر من المكتب. وقدم نفسك وتجاذب معه أطراف الحديث ثم ادعُ الشخص الآخر لأن يزورك بمجرد أن يسمح الوقت بذلك.

يحب الناس أن يتحدثوا عن أنفسهم وأطفالهم وهواياتهم ورؤاهم للحياة وحضورك يشجعهم على ذلك. فكل ما يجب عليك عمله هو أن تكون موجوداً هناك وأن تستمع لهم. فقبل أن تدرك الأمر ستحظى بالقبول الذي تريده.

٤ : تعاون

التعاون هو الشيء الوحيد الذي ربط كل شيء في المؤسسة ببعضه البعض. فهو عمل فريق أكثر منه أي شيء آخر والذي يجعل من الوصول إلى الأهداف

صعبة المنال أمرًا ممكنًا سواء في مجال السياسية أو الاقتصاد أو الأعمال. وهو أيضًا ما يجعل من قوتك أمرًا ممكنًا ولهذا فإنه من مصلحتك أن تتعاون مع زملائك في كل فرصة.

كيف تحظى بالتعاون.

فيما يلي طريقتان للفوز بتعاون الآخرين بتعاونك معهم:-

١ - اخرج عن طريقك المعتاد لمساعدة زميل لك مضطر لتسليم العمل في موعد محدد. فإذا كان يعتمد علي عمل مجموعتك للحصول على الدعم، فابذل كل ما في وسعك لتقديمه له بأسرع ما يمكن. وإذا كان لديك قدرة إضافية مؤقتة، فاقترح عليه أن تتولى مهمة محددة أو مهمتين.

٢ - استفد من أوقات الأكل للمشاركة في الاشاعات. فعلى الرغم من أنك قد تفضل أن تأكل وحدك أو تستخدم الوقت في تحسين مستواك، فإنك لتحقيق النجاح، تحتاج لهذه المعلومات التي تأتي فقط من أحاديث المائدة المتبادلة. تأكد من أنك تمنح الآخرين نفس القدر من المعلومات الذي يعطونه لك على الأقل.

مهمة اليوم

مهمة اليوم هي مهمة عملية للبدء في كسب قبول الآخرين على الفور

١ - فكر في شخص معين في المؤسسة تأمل في كسب قبوله ولكن لا يجب عليك مواعدتيه ثم ضع خطة على الورق للخطوات التي قد يمكنك اتخاذها لكسب قبوله لك.

٢ - اكتب ملاحظات حول كيف يمكن أن تجعل من نفسك حاضرًا ومتاحًا وكيف يمكن أن تتعاون مع هذا الشخص.

٣ - ضع ملاحظاتك في الدرج الأعلى لمكتبك. وفي الفرصة التالية في هذا اليوم نفذ هذه الملاحظات بعمل اتصال هاتفي أو بزيارة.

أفضل طريقة لكسب الاحترام

إن قبول الآخرين لك والقوة الشخصية التي يمنحوك إيّاهاذلك لا يتحقق بفعل السحر ولا باتباع الخطوط الرئيسية في هذا الكتاب ميكانيكيًا ولكن القبول ينشأ من المخاطرات التي يأخذها كل فرد في المقابلة، فأنت تخاطر ببدء المحادثة وهم يخاطرون بالاستجابة.

ثم تزيد أنت من فرصة تعرضك للهجوم والانتقاد بشكل بسيط، ونفس الشيء يقوم به الشخص الآخر. وبينما يخاطر كل منكما معًا ينمو القبول بينكما ومعه معرفتك اليقينية أنه في إظهار قبولك للآخرين، تجني أنت قبولهم لك.



كيف نتغلب على السمعة المتواضعة لوحدة العمل لديك

هدف اليوم

تكوين أساس جديد ومثير للقوة لإعادة بناء قوة مندوب مبيعات دون المستوى.

الملخص

تتأثر الحالة الاقتصادية الجيدة ومجالات العمل بشكل كبير بفقد المكانة، بالفشل في الاحتفاظ بالإمكانيات، بتوتر علاقات العمل، بالجودة المتواضعة، بالمناخ غير المريح من حيث السمعة المتواضعة لوحدة العمل أو فقد السمعة الجيدة.

إذا أردت أن تُعد بين هؤلاء الأفراد الذين لديهم القوة للحفاظ على السمعة الجيدة أو في إعادة بناء سمعة مدمرة، لا بد من أن تزيد قوة الآخرين بموقفك، أن تحدد الأمور، وتقديم أكثر مما يتوقع الآخرون. فمهمتك اليوم هي أن تقوم بإعادة تكريس نفسك لصالح أهدافك من خلال التفكير والعمل به.

أفضل مقاومة لك ضد السمعة المتواضعة في مكان العمل

تعتبر السمعة بالنسبة للأشخاص (المنظمات شيئًا سريع الزوال حيث إنه شيء صعب مناله وسهل فقدانه. عندما تتدهور السمعة الجيدة لوحدة عمل ما، فقد يفوق الأمر الأقلية المذنبة للمعاناة من العواقب.

وتزيد مشاعر الرفض من سرعة الانتشار مثلها مثل الوباء. وقد تتضاءل عزة النفس لدى كل فرد بالوحدة سواء كان مذنبًا أو بريئًا، أو قائدًا أو مرؤوسًا. وبذلك يسمح بتكوين صور ذاتية ضعيفة ومتواضعة تكون سرطانًا على الإنتاجية وبالتالي يؤدي ذلك إلى عبء مزعج على القوة الشخصية للقيادة، بينما يبدو من الواضح أن تقول إن أفضل طريقة لمقاومة سمعة متواضعة هو بناء سمعة أفضل.

لم تعرف كلمة يثبط الهمة طريقها إلى مفردات وينستون حتى وإن كانت الوظيفة تعطي مؤشرًا بأنها مهمة انتحارية. قد تم استدعاء وينستون للاستشارة بأن يذهب إلى الوحدة التي فقدت سمعتها الجيدة. أكد له المدير أن الموقف كان سيئًا، بل إنه لا يوجد مكان قريب بمثل هذا السوء.

لكن الأمر أثبت أنه أسوأ، حيث لم يكن العالم الخارجي وحده الذي لا يبالي بهم ولكنهم أنفسهم أيضًا يفعلون نفس الشيء. طرح وينستون المشكلة على أفراد القسم الخاص به وعلى مديره. وقام بعمل اتصالات مع العملاء الدائمين، وكان رأيهم أن الوحدة كانت تقوم بإنتاج عمل على مستوى جيد في الماضي.

فبقدر ما يهتمون، لن يقوموا بمخاطرة مرة أخرى بدون ضمان استرداد أموالهم بعد ذلك.

أول شيء قام به وينستون، هو أن وضع مستوى للجودة خاليًا من العيوب تمامًا: بأن يكون هناك تفتيش بنسبة ١٠٠٪ على السلع الداخلة، وتفتيش بنسبة ١٠٠٪ على السلع الناتجة للبيع. فإنه لم يكن من السهل أن يتم تحفيز المجموعة المحبطة. حيث كانت الحركة البطيئة لأن يقابلوا مستوى خاليًا من العيوب. لكن عندما قاموا بذلك، فقد انبعث شعور جديد ومتزايد من الثقة بالنفس بينهم.

وفي ذات الوقت، قد كتب وينستون للعملاء راغبًا في تعليقاتهم على القيمة العملية للعملاء الدائمين لمستوى الوحدة الجديد من الإجادة الممتازة. وقد قام بنقل ردود الأفعال هذه إلى مندوب الإنتاج في قسمه، الذي بدوره سجلها في كراسة موجزة للعملاء المتزايدين.

بينما يقومون ببناء الأساس للعمل، فقد ضعفت السمعة المتواضعة للوحدة إلى أن أصبحت طي النسيان.

كيف تتغلب على السمعة المتواضعة

إليك هنا في نقاط قد عمل بها وينستون ليرسم خطة الوحدة للوصول إلى سمعة أفضل:–

١ – داوم على موقف إيجابي.

٢ – استمع إلى الأمر الحقيقي الدقيق.

٣ – جاوزت حلوله توقعاته.

٤ – نجح في نشر الأخبار.

إرشادات لإعادة بناء سمعة

يتضح مقدار ضئيل جداً من العوامل في المحافظة أو إعادة بناء صورة ما: لبنية العقل، حل المشكلة، الإصرار والحماس. ها هي إرشادات لكل صورة:–

١ : الحصول والحفاظ على موقف إيجابي

تعتبر كلمة موقف الاختصار لطريقة معينة والتي تستجيب بها الأمور. وتتحدد مواقفك كليًا عن طريق الأسلوب الذي تنظم به اعتقاداتك. فيمكن أن يحدث ربطهم بالأمور السيئة والسلبيات بشكل كبير. لذلك، قم بتنظيمها حواريًا على خطوط إيجابية وعندئذٍ يزداد ترجيح النجاح.

كيف يعتبرك الآخرون شخصاً إيجابياً

إنك لا ترى المواقف، بل تشعر بوجودها عن طريق ما يقوله ويفعله الأفراد. إليك ثلاث طرق لتوضيح وجهة نظرك الإيجابية:

١ - أن تجعل ما تقوله مؤيداً للمستمع. وإنني أعني بـ «مؤيداً» أن يكون جذاباً أكثر ما يكون مثيراً للاشمئزاز.

٢ - أن تجعل الرسالة شخصية بأن تجد طريقة، سواء عن طريق الكلمات، التعبيرات الجسمية، أو بكليهما لربط اهتماماتك بأفضل الاهتمامات لدى الشخص الآخر.

٣ - أن تقول الشيء كما لو كنت تؤمن به. وأن تقنع الآخرين عن طريق نغمة صوتك بأنك تؤمن بما تقول حقاً.

٢ ، استمع إلى الأمر الدقيق

يسمح لك الاستماع إلى الأفراد الذين تأثروا كثيراً بفقدان السمعة الجيدة لوحدتك بالزحف إلى عقولهم لكي ترى نفسك كما يرونك هم. وبأداء ذلك، فإنك تتحرك بسرعة نحو تقدم تام وكامل. إليك ثلاث طرق للاستماع بشكل أفضل

١ - استمع إلى الشخص إلى أن تشعر به. قم بالتركيز بشدة على المتحدث. وتعايش مع تأثير ما يقوله الشخص على مستوى الجسد والأذن أيضاً.

٢ - أن تصغي لما يقولون وليس التفكير في استجابة إلى ما يقولون. ألاّ تجادل ولا حتى مجادلة ذهنية وألا تكون عاطفياً بشكل مبالغ. ألا تشعر أن يكون عليك أن توافق على أو تهاجم كل شيء سلبي يحدثه الشخص الآخر. حيث إنك لم تكن منهمكاً في مناقشة. فمهمتك هي أن تتعلم لماذا تدهورت سمعة الوحدة. وكل ما عليك هو أن تسمح للآخرين أن يخبروك بوجهة نظرهم في الموضوع.

٣ – كن يقظًا إلى الإشارات والاتصالات الأخرى غير اللفظية. أن تقرأ وتستخدم تعبيرات الجسم. فيمكن أن تشعر بالثقة عندما تتفق كلمات الشخص الآخر مع حركاته غير اللفظية. وعندما يحدث تعارض، فلا بد من وجود تناقض ذاتي.

٣ : الوصول إلى حلول تتجاوز التوقعات

عند قيامك بعملية إعادة بناء السمعة الجيدة لوحدتك، فلابد وأن تستعد لبذل بعض الجهد من أجل تحسين زيادة الجاذبية لعملك في السوق. إليك مدخلين لذلك

١ – قم بعرض إرسال الفواتير للعملاء المنتظمين والسابقين فقط بعد أن يتقبلوا عملك. فهذا سيقنع هؤلاء الذين لديهم الريبة في القيام بمحاولة أخرى للتعامل معك.

٢ – قم بمحاولة توسيع قاعدة عميلك. فلا بد وأن يشمل ذلك عملاءك الداخلين والخارجين. تقرب من الأفراد الذين لم تتعامل معهم من قبل، الذين لم يكن لديهم تصور مسبق عن انطباعات سمعة وحدتك لديهم.

٤ : أن تنجح في نشر الأخبار

عندما يبدأ برنامجك لإعادة تكوين صورة وحدتك أن يظهر نتائج ملموسة، ففكر في تكوين حملة على أساس استشهادات مؤيدة من جانب عملاء تم إرضاؤهم. قم بتوجيه هذه الحملة إلى الأفراد الذين قد يجدون أن منتجك أو خدمتك مفيدة لو فقط عرفوا بها. فإنك لست بحاجة إلى مندوب إنتاج القسم للقيام بذلك. إليك مصدرين من مصادر الأخبار يمكن لأي فرد الوصول إليهما.

١ – اقتناص الفرصة للتحدث على الملأ. تحدث في نوادي الخدمة، اجتماعات داخل المنزل، اجتماعات العملاء، عن دورك في التقدم في كل فرصة

تحصل عليها. لكي تقوم بكتابة خطاب مؤثر بأي طول، ضع دائمًا الأشياء الأخيرة في البداية: حيث تفتتح الحديث بأن تخبر الجمهور ماذا تريد منهم أن يتذكروه، وبعد ذلك أن تخبرهم لماذا ينبغي عليهم أن يقوموا بذلك، ثم اختم الحديث بأن تذكرهم.

٢ - أن تضع حملة إعلانية في شكل مذكرة أو خطاب وأن تقوم بإبراز الشيء الإيجابي حيث تقر شخصيتك الجديدة كما لو كانت القديمة غير موجودة من قبل. أن تتفتح خطابات المبيعات التي تفوز بالعمل بفوائد قوية للقارئ، وتتبعها بالفوائد الأقل ولكنها مع ذلك الفوائد المهمة الأخرى. وأن تختتم بعرض يشمل المال أو الزمن المدخرين أو كليهما.

مهمة اليوم

لختام ذلك اليوم العاشر من الأربعة عشر يومًا لتحصل على القوة والثقة، مهمتك هي أن تدرك ذلك. بالرغم من أنك تتقدم، لا يزال يجب أن تقوم بالعمل :-

١ - قم بتدوين أسماء خمسة أشخاص الذين يبدون مغالين بشكل كبير في مجال العمل.

٢ - قم بكتابة جملة واحدة بعد كل اسم عن كيف يمكن لهذا الشخص أن يصف الموقف الذي أصدرته.

٣ - قم بالتفكير في الاختلافات في الطريقة التي ترى بها نفسك في مقابل الطريقة التي يراك بها الآخرون بها. توصل إلى طريقة واحدة جيدة لكي تحصل على جانبك الإيجابي من خلال كل شخص. فحاول أن تضع واحدة على الأقل من أفكارك في نطاق التطبيق هذا اليوم.

كيف تقوم بإعادة بناء سمعة مدمرة

يفضل معظم الأفراد العمل في المنظمات التي تتمتع بسمعة جيدة. حيث إنهم يريدون أن يكونوا جزءًا من مناخ النجاح الذي يشجعهم على نمو حدود مواهبهم وقدراتهم. ففي هذه الفصل الموضح، لا يهم مقدار السمعة الجيدة التي تتمتع بها وحدتك، فيمكن أن يجعلها العمل أفضل، ولا يهم كم هي متواضعة، حيث يمكن إعادة إصلاحها فالأساسيات هي أن تكون إيجابيًا، أن تصغي إلى ما يقول الآخرون، أن توصل قيمة مضافة بتكلفة منافسة، أن تتقاسم مع الآخرين ما قد تعلمته.



كيف تعمل على استعادة الجانب الجيد من شخص ما بعد تدهور العلاقة بينكما

هدف اليوم

تعزيز ثقتك عن طريق تحويل موقف سيئ إلى موقف أفضل

الملخص

يعتبر أكثر مصادر القوة التي نمتلكها نحن البشر هي ثقة الآخرين الذين نتفاعل معهم في حياتنا اليومية العملية، والشخصية، الاجتماعية. إنها الأساس الوطيد للقوة الشخصية. فعندما تتم تسوية الثقة المتبادلة، التي قد تحدث من وقت مبكر، فإنها إذًا القوة الشخصية. لهذا السبب فإنه من المهم للغاية أن تستطيع أن تصلح العلاقات المتدهورة والاستمرار في ذلك.

يعتمد نجاحك في استعادة الجانب الجيد من الآخرين بعد تدهور العلاقات بينكما كلية على استعداداتك أن تتصرف بشكل مستقل عن ما تفترض ما عليه أن تكون آراء ونوايا الآخرين، وليس مجرد أن تستجيب لذلك، لكن أن ترى العلاقة

المتدهورة على أنها كل من مشكلة وفرصة. فإنها فرصة بمعنى أنك ليس فقط تستطيع استعادة احترام الآخرين لك بصرف النظر عما حدث، ولكن أنك تستطيع أيضًا استعادة العلاقة بالطرق التي تجعلها بمرور الوقت أقوى مما كانت عليه قبل التدهور. فمهمتك اليوم هي أن تصل إلى قوة التجديد الذاتي.

كيف نحافظ على مصدر القوة الذي نملكه

تحدث الأشياء السيئة للعلاقات الجيدة لأسباب لا حصر لها. فيمكن أن يؤدي ذلك إلى إثارة الانفعالات أو إصابة الأفراد بالعزلة أو الشعور بالأذى، أو خيبة الأمل، النفور، أو الإحباط، أو أي شيء من ذلك القبيل. أما الشيء المهم هو ألا تمكن ما يسبب تدهور العلاقة الشخصية أو العملية أن يحدث. فهذا ما يجب أن تقوم به تجاهه.

إنها أتت لتقدم اعتذارًا.

«إنك متأخرة قليلاً، ألست كذلك !»

قد شعرت جيل بعد سماعها الكلمات الأولى المباشرة من مديرها منذ الواقعة التي كانت الثلاثاء الماضي بحرارة سخريته منها. إنه لم يكن غير متوقع ولكن ذلك الشعور جعل من الصعب أن تأخذ الأمور بسهولة. إنها قد فاتها الميعاد النهائي الذي قد كلف المدير أنه تعرض للتوبيخ من جانب الإدارة العليا. فطبقًا للمصادر السرية للمعلومات، لم يكن المدير سعيدًا بموقف الإدارة «إنني وضعت ثقة كبيرة جدًا في مورد جديد، ولكنهم تأخروا في التوصيل. فقمت باتخاذ خطوات لاستيعاب الذي لن يحدث أبدًا مرة أخرى. إنني جمعت ثلاثة مصادر موثوق بها جدًا ووزعت المتطلبات بينها. وانتظرت حتى الآن إلى أن أحضر وأرى حضرتك لأنني أردت أن أقول قد تم إصدار أوامر الشراء الموقعة وكان لخطتي تأثير.

وقمت باتخاذ خطوات عديدة أخرى...... يمكن أن أخبرك كل شيء عنها. ولكن ما أريد أن أقوله حقًا هو أنني أعتذر لما سببته لك من خيبة أمل.

فقد قضى المدير وجيل حوالي ساعة من الوقت في الحديث. وعندما غادرت المكتب، كان هناك شعور بأن الأمور لم تعد إلى ما كانت عليه من قبل، ولكنهم في طريقهم إلى ذلك.

كيف تبدأ عملية إعادة البناء

إليك الاستراتيجية ذات الأربعة أجزاء التي استخدمتها جيل لتبدأ إعادة بناء علاقتها المتدهورة مع مديرها

١ - لم تقم بأي احتكاك مع الشخص الآخر مباشرة بعد المشكلة.

٢ - اعترفت بالمشكلة والمسؤولية في حلها.

٣ - نفذت أولويتها الأساسية قبل أن تقوم بالاعتذار.

٤ - داومت على التركيز على الغد.

أربعة إرشادات من أجل إعادة بناء العلاقات

إليك أسلوبًا مؤكدًا للتحكم في التدهور وإصلاحه

١ : لا تقم بأي احتكاك بالفرد الآخر

إنه من الطبيعي بالنسبة للأفراد أن تشعر بالحذر منك مباشرة بعد واقعة ما. حيث إنهم يتأثرون بكلماتك ومدى تأثيرها عليهم. فلم يكن هناك الوقت لإحداث أي تغيير للموقف، إذن فلماذا ينبغي أن يضعوا أي ثقة فيك عندما تقوم مباشرة بالاعتذار ؟ فإنك لا تستطيع أن تلومهم على الاعتقاد بأن اعترافك أنك مخطئ يخدم اهتماماتك بشكل أكثر من اهتماماتهم.

يعتبر قيامك بالاعتذار قبل أن تعد طريقة الاعتذار مرادفًا للعلاقات الإنسانية. مثل عقد شراء تذكرة للسفر بتيتانيك.

فالأفراد يحتاجون الوقت اللازم للعلاج، والتخلص من المشاعر المؤلمة التي تعرضوا لها. إنك تحتاج الوقت اللازم لتحليل ماذا حدث والخطوات الملموسة التي يمكن أن تقوم بها للتأكد أنه لن يحدث هذا مرة أخرى.

٢ ـ الإقرار المباشر بارتكابك المشكلة

- ليس هناك عذر للتخطيط السيئ.
- ليس هناك عذر للإجراءات الوقائية غير المؤثرة.
- ليس هناك عذر لقول شيء مؤلم بصرف النظر عن نواياك الطيبة.
- ليس هناك عذر للفشل في الوفاء بعهدك الذي سبق وتعهدت به.
- الأعذار لا حصر لها.
- قم باتخاذ الوعد مع نفسك ألا تضع أعذاراً.

كيف تقر بارتكاب الخطأ

عندما يحين الوقت لكي تعترف بمسؤوليتك تجاه الضرر، فأفضل وسيلة لتقر بارتكاب الخطأ هي من خلال استيعاب شخصي لماذا وكيف جعلت تصرفاتك وكلماتك ما حدث قد حدث؟ وكيف ومتى تنوي أن تسوي الأمور؟

إليك طريقتين سريعتين للاعتراف بارتكاب المشكلة :-

١ - قم بعمل تحليل شامل، أن تحلل الموقف. إليك بعض الأسئلة الحرجة لكي تساعدك في تحديد الأمور المحورية التي يجب أن تجيب عليها. بالتفصيل ما الذي حدث ولم تكن تتوقعه؟ هل يمكن أن تتنبأ، أو تقلل، أو تعادل بعض، أو أي، أو كل ذلك ؟ وكيف ؟

٢ - قم بعمل خطة. قم بالتفكير في خطتك بأن تعطي الإجابة الهادفة للسؤال التقليدي هل ستتصرف بشكل مختلف إذا حدث نفس الموقف كله مرة

أخرى؟ قم بترتيب التفاصيل وتوقيت كل شيء تحتاجه أن تقوم به أو تفكر فيه، أو تقوله لمنع تكرار حدوث نفس الموقف مرة أخرى. وقم بوضع الأولويات في مواجهة كل تفصيل لتحديد ماذا تريد أن تقوم به مباشرة وما يمكن أن يسمح للتطوير بشكل آمن في الوقت المناسب.

٣ : قم بتنفيذ أولوياتك الأساسية قبل أن تقوم بالاعتذار

بمجرد أن تستوعب سبب وعلاج الموقف ، لا بد وأن تتأكد أن هذا الأمر لن يحدث مرة ثانية.

إذا لم تُعِر انتباهًا كافيًا لعناوين البريد الواردة من واشنطن، فقم بإنشاء طريقة أكيدة النجاح للتعامل بالبريد، إذا لم تُعِر انتباهًا كافيًا لشخص معين بسبب ضغوط الوظيفة، فلا بد وأن تجد طريقة لتأخذ فترة راحة وأن تقوم بعمل مكالمة تليفونية.

يكون الوقت الذي تقوم بالاحتكاك مع الشخص الآخر هو عندما تقوم بتنفيذ التغييرات التي تقوم بها لمنع تكرار حدوث التجربة. أفضل خطوة لك هي استخدام التليفون. فالحديث عن طريق التليفون يكون أقل حدة من مواجهة الموضوع.

كيف تبدأ الحوار

إليك ثلاثة توجيهات يمكن أن تتبعها للتعامل مع الحوار بشكل بناء

١ – لا تقم بتقديم أعذار. فتذكر أنك تقوم بالاتصال من أجل الاعتذار وليس من أجل الشرح.

٢ – اجعل اعتذارك مراعاة لمشاعرهم. أخبرهم أنك حزين، أو متألم، أو أي شيء من ذلك القبيل الذي يسبب إحباطًا لهم. أن توضح استيعابك

بتعبيرات لا لبس فيها يتقبلونها. أخبرهم أن ثقتهم شيء مهم بالنسبة لك فبعد أن تخبرهم بكل ذلك.

٣ – اطلب منهم عمل اجتماع. وأن يكون طلبك معبرًا عن بعض الخطط الملموسة التي تضعونها سويًا والتي تريدها للتقدم بالإنتاج.

٤ : استمر في التركيز على الغد (المستقبل)

في هذا التوقيت، الشيء الأخير الذي تريد أن تقوم به هو إمعان النظر في الأخطاء التي حدثت. وبالأحرى، عندما تتقابل مع الشخص يكون هدفك الأساسي هو توجيه انتباهك بعيدًا عن الماضي وتوجيهه نحو المستقبل.

فأفضل طريقة هي أن تتحدث عما قد تعلمته من الموقف وعن الخطوات الملموسة التي بدأت وقمت بتنفيذها لمنع أي تكرار للموقف.

«لقد قمت بثلاثة أخطاء جسيمة وهي: لم يكن تخطيطي واقعيًا. لم يكن لدى السيطرة الكافية. ولم أنبه مديري مسبقًا بالمشكلة».

«عندما تقابلنا، لقد كنت بالفعل في الأسبوع الثاني من الدورة التدريبية المنزلية في تخطيط المشروع. وقد حدثت تحكمات جديدة شاملة نظامًا أسبوعيًا لتقارير التقدم. فقمت بإحضار أحد هذه التقارير وقدمتها للمدير شخصيًا» فقد ابتهج المدير عندما قدمت له التقرير. وقد استغرق ذلك مني شهرين من المجهود الدائم لكي أجعله يظهر ثقته المتجددة فيّ.

«إنه من الممتع أن تقوم بارتكاب أخطاء حيث إن ذلك لم يسفر عن لا شيء. فإنه جعلني أقوم ببعض الأشياء التي كان ينبغي علي أن أقوم بها من قبل ذلك. وإذا تم التدريب على كل شيء، فإنني سأخرج من ذلك بعلاقة مع مديري أقوى من التي كانت لدي».

مهمة اليوم

هدف مهمة اليوم التي ستقوم بتنفيذها هو توضيح أنه من الممكن والمعقول أن تفتح دائرة قوتك الشخصية لتشمل شخصًا ما والذي قد أفقدته احترامه واعتباره.

١ - قم بالتفكير في علاقة متدهورة حديثة كنت أنت السبب فيها أو فشلت فيها. ثم قم بتدوين جميع الأسباب التي تعتقد أنها السبب في سوء العلاقة. ليس الأشياء التي قد قمت بأدائها فقط، وليس ما قام به الآخر الذي جعل الموقف السيئ أسوأ.

٢ - قم بعكس كل عنصر في قائمة الأخطاء. ثم قم بتدوين العلاج وهو عبارة عن الذي تستطيع أن تقوم به لمنع حدوث الخطأ مرة أخرى.

٣ - قم بكتابة خطاب اليوم مبني على أساس ملاحظاتك للشخص الذي قد فقد احترامه واعتباره. تأكد في كتابة الخطاب اعترافًا بارتكاب المشكلة وتحملك المسؤولية في حلها.

ففي حالة فشل هدف الخطاب نحو أي استجابة، فإنه يعتبر قوة حيث إنك تعرف أنك تقوم بكل شيء في استطاعتك لتبرئ نفسك من سجل الأحداث.

كيف تقوم بعلاج العلاقات المتدهورة

تشبه العلاقات المتدهورة بطريقة ما العظام المكسورة. فإنك لا تتركها تفسد، أو تهملها وإلا أصبت بالعرج. بل إنك تقوم بعلاجها بعناية مناسبة إلا أنها ستلتئم جميعها في رابطة أكثر قوة مما كانت عليها.

إنها ليست عملية سهلة ولن تحدث بين عشية وضحاها. ولكن ببداية اليوم ومع استمرار حماسك فإنك لا تستطيع أن تفشل في استعادة الجانب الجيد من الآخرين بعد تدهور علاقة ما بينكما وبالتالي تبني قوتك كما تفعل.



كيف تمنع ضغط الوظيفة من أن يكون سببًا في تلاشي قوتك

هدف اليوم

زيادة قوتك عن طريق تدبر المواقف المتوترة وتحويلها إلى مواقف ناجحة. وأن تجعل هذه المواقف فرصًا للنجاح.

الملخص

عندما تسمح لنفسك أن تنهار تحت تأثير الضغط، فلست وحدك الذي يتأثر بهذا حيث إنك تعمل على نشر عدوى هذا التأثير إلى الأشخاص المحيطين بك، هؤلاء الذين تعمل معهم ولديهم، مما يؤدي إلى سوء الموقف فيعاني أداء كل فرد، وتسلب نفسك القوة الشخصية التي تحتاجها لكي تكون مؤثرًا في مجال عملك.

إذا كنت تتمنى أن تحافظ أو يمتد تأثيرك، فلا بد أن تعد نفسك ليس فقط لأن تجعل ضغوط وإجهاد الوظيفة تعمل من غير صعوبة، بل أن يكون لك الفعالية عليها بالطرق التي تجعلك الشخص الأقوى والأكثر ثقة الذي طالما وأن حلمت به.

فمهمتك اليوم أن تقوم برسم خطة لكي تخرج من الموقف المتوتر شخصًا قويًا وواثقًا من نفسه.

كيف تحول ضغط العمل إلى قوة شخصية

هناك بعض المهام التي لا تتطلب قدرة لأن تعمل تحت ضغط على الأقل بين الحين والآخر. فعاجلاً أو آجلاً، لا بد على كل فرد أن يقوم بأداء العمل تحت بعض أنواع الضغوط، ومن هذه الضغوط الأفراد المتوترون، المواعيد النهائية المفاجئة، العملاء الغاضبون، حصص الإنتاج، ووباء الأنفلونزا الذي يعوق قوة العمل، والمدير الذي يدير العمل بشكل محدود. فعندما تسمح لنفسك وللآخرين أن ينهاروا تحت الضغط، فقد يعاني أداء كل فرد وتتلاشى قوتك.

إذا أردت أن تنال الاحترام الدائم من رؤسائك، وزملائك، وعمالك، فلا بد وأن تعد نفسك لأن تجعل ضغوط وإجهاد الوظيفة تعمل من غير صعوبة، وأن يكون لك الفعالية لأن تجعل نفسك شخصًا أكثر قوة وثقة.

«لقد كان الموسم الأول بالنسبة لـ تشارلي أن يدير عملية الاختيار والتعبئة. فأي شئ كان يمنع أوامر الإجازة أن تتم وبسرعة، كان يمكن أن يؤثر بشكل سيئ على العمل وبالتالي على تشارلي. فقد عزم على أن يسيطر على الموقف».

وكلما اقترب الموسم سبب الضغط جوًا من التوتر. لكن قد استعد تشارلي لذلك، بأن عرف كيف يسيطر على أعصابه، وكانت مهاراته في العمل قوية، وداوم على مراقبة الأفراد الذين يكون لديهم العلامات الأولى للتوتر. فمنهم من ظهرت لديهم العلامات مبكرًا، والبعض تجمدت أعصابهم. ومنهم ممن ارتكب أخطاء غبية، وآخرون أظهروا انفعالات قصيرة.

ناقش تشارلي والأفراد عن كل موقف متوتر قد حدث. فهذا لم يوقف المشكلات الجديدة من الحدوث يوميًا، ولكن قد منع المشكلات السابقة من أن تتكرر

«إنه من المفيد بالنسبة لنا كلما تعاملنا مع التوتر بشكل أفضل، ظهرت الثقة الجماعية أكثر. في اليوم الأخير في العمل، في الثالث والعشرين، قد قمنا بعمل يوم ونصف في أقل من ٦ ساعات. وليس هذا سيئًا بالنسبة لشاب لديه الكثير من توتر العمل وليست لديه خبرة».

كيف تتعامل مع ضغوط العمل: سواء كانت لك أو للآخرين

مع وجود الطلب المفاجئ في أول موسم لتشارلي، كان له تأثير أكبر مما كان سابقًا. إليك ثلاثة أساليب أكيدة التي عمل بها لاكتساب قوته

١ - قد عرف كيف يتوافق مع الضغط.

٢ - قد زاد من قوة مهاراته للعمل.

٣ - قد عرف كيف يصون ويتعامل مع توتر العمل لدي الآخرين.

أربعة إرشادات للتعامل مع ضغط العمل

إليك أربعة إرشادات لتساعدك في التعامل مع التوتر بنجاح. حيث إنها تحدد الأسباب الأساسية لحدوث التوتر للأفراد، ولماذا يكون وجود هناك مشكلة ضغط العمل أفضل من عدم وجودها. فهناك ثلاث طرق محددة لفحص رد فعلك للتوتر، قوة بنية العقل الإيجابية. كيف تحصل وتحافظ عليها بصرف النظر عما يحدث من أمور وماذا يمكن ولا بد القيام به خطوة بخطوة لتخرج من موقف الأزمة بقوة أكبر مما كانت عليه:-

١: أن تعرف كيف تتوافق مع التوتر

نحن نسلم بإتقانك التام لمهارات الوظيفة التي يتطلبها عملك. فالذي يمكن أن تفتقده هو الآلية المناسبة التي تحميك من الانفعال عندما يحدث الضغط.

فقد يحدث ضغط العمل بطريقتين إما أن يكون متكررًا وإما أن يكون أحداثًا لمرة واحدة. ويمكن أن ترى إرشاد رقم ٢ كمثال لتوضيح كيف تتعامل مع الضغط الذي يكون لمرة واحدة.

كيف تمنع ضغوط العمل المتكررة

تعتبر مشاحنات الجرد، الدفع بك لمواجهة حصص الإنتاج في نهاية كل شهر، هي معظم المشكلات التي من المحتمل أن تواجهها والتي ستكون متكررة. عندما تواجه إحداها، فلا بد أن يكون ذهنك منفتحًا عما يمكن أن تقوم به لجعل المهمة أسهل في المرة القادمة. إليك سبعة أسئلة مهمة لا بد وأن تجيب عليها:-

١ – هل قلت أو قمت بأداء أي حماقة سببت مشكلة لك ؟ إنه من الطبيعي فقط أن تبذل ما في وسعك لكي تعطي للمدير انطباعًا جيدًا عنك. فهذا يمكن أن يحملك ضغطًا غير مطلوب.

ولكي تتجنب ذلك، فعليك أن تحدد الأولوية ذهنيًا لكل مهمة. فهذا يطمئنك بالوقت الوافر لأداء العمل الأكثر احتياجًا.

٢ – ماذا أستطيع أن أقوم به للاستعداد لهذا الموقف عندما يحدث مرة أخرى؟ تمنحك معرفة المطالب المتكررة بعض الوقت لتخطيط ما يجب أن تقوم به والذي لا يجب أن تقوم به. فعلى سبيل المثال، الذي لا يجب أن تقوم به هو الموافقة على إعطاء الموظفين إجازات عرضة عندما تتوقع صعوبة في الوضع المالي، لكن الذي تقوم به هو التخلص من المهام غير الأساسية أثناء هذه الفترة.

٣ – هل أنت في مقدمة المنحنى أم نهايته؟ قم بعمل ما تستطيع أداؤه من عملك اليومي مسبقًا حتى لا يرهقك الميعاد النهائي لاستهلاك الوقت في كتابة التقارير الضرورية.

بالرغم من أنك قد لا تستطيع أن تكمل تقريرًا ما حتى يتاح لك المعلومات في الدقيقة الأخيرة، فإنه من الأفضل أن تستكمل تقريرًا ناقصًا لا أن تشرع في كتابة آخر جديد.

٤ – هل قمت بتحديد أين تتجه للمساعدة بشكل مسبق ؟ يمكن التعامل بفعالية مع المواقف المتكررة الحدوث من خلال عمل الأقسام الأخري. فحاول التنسيق مع هؤلاء الأفراد قبل إنجاز الأمر حتى يستطيعوا تقديم ما تحتاجه على أساس زمني.

٥ – هل تستطيع أن تقوم بأداء شيء بطريقة غير مثالية بدون أن يؤثر ذلك على الجودة ؟ هناك العديد من المهام التي تؤدى بطريقة معينة كنتيجة للعادة. فلا بد ان تفحص هذه المهام من وجهة نظر جديدة لتبحث عن المهام التي يمكن أن تتخلص منها بطريقة آمنة أو تضمها إليك.

٦ – هل هناك طريقة أسهل للتعامل مع الموقف ؟ عليك أن تبحث عن طرق لتبسيط العمل، وتحديد إذا كان يمكن لوحدات عمل أخري أن تقوم بأداء أجزاء من العمل.

٧ – من الذي يصاب بالتوتر؟ يتعامل بعض الأفراد مع كل موقف على أنه أزمة. لكن لا يعني لأنهم يقومون بذلك فلا بد وأن تستجيب للموقف بنفس الطريقة. فلا بد أن تحدد الأشخاص الذين ينهارون تحت التوتر. ثم قم بمراجعة ما اشتملت عليه المهام خطوة بخطوة. ومحاولة تكييف بيئاتهم إلى أن يقل الضغط عليهم.

٢ : قم بالتأكد أن مهاراتك قوية بما تكفي للتعامل مع أزمة ما

ها هو واحد من أصعب الاختبارات لقدرتك في الأداء عند وجود توتر لقد كنت في مهمتك من وقت قصير وحضر المدير إليك ومعه مهمة أسبوعين ويقول أترك كل شيء حيث يريد نائب الرئيس أن تقوم بذلك في خلال ثلاثة أيام.

كيف تسيطر على الشك

تعتبر طريقتك في رد الفعل هي الفيصل للطريقةالتي سيراك بها رئيسك

المباشر من الآن فصاعداً. فعليك أن تتحكم في الشكوك التي تسببها مشاعرك وأن تبقى هادئًا.

إليك ثلاث خطوات لكي تصل إلى حل للشك

١ - تحديد ما تحتاجه لكي تقوم به. غالبًا، ما يندفع الأفراد عندما يقوم المدير الأعلى مركزًا بإصدار طلبات لمشروع ما لاتباع الأوامر بدون الدخول إلى التحديدات كيف، وماذا، و أين، وبواسطة من. فيتم أداء العمل على أساس أفضل التخمينات، التي ما تفشل عامة في موافقة توقعات الإدارة العليا.

لكي تغطي نفسك في موقف مثل ذلك، لا بد من أن تسأل جميع الأسئلة التي تحتاجها للاستيعاب التام لما يطلب أداؤه منك ثم قم بإعطاء مديرك مذكرة تفصيلية موضحًا فيها جميع ما تنوي أن تقوم به. وإذا كان بها خطأ، فلازال هناك وقت لتعديل خطتك لمواجهة طلب الإدارة العليا.

٢ - تحديد كل مهمة. قم بعمل قائمة التأكد بنفسك تشمل التواريخ المستحقة لكل عنصر. قم بوضع كل خطوة وأي خطوة يمكن القيام بها في القائمة، كل شئ من موافقة على ساعات العمل الإضافية إلى المساعدة من الأقسام الأخري. وضع ذلك في شكل مذكرة، ثم وجهها إلى مديرك مع عمل نسخة منها للمساعدة الخارجية المزودة لكم. وأن تختم بقولك أن الفشل في إمداد المساعدة الضرورية على أساس زمني سيؤدي إلى فقد الميعاد النهائي. واطلب من المدير أن يتم إخبارك مباشرة إذا لم يكن الإمداد بالمساعدة الخارجية ممكنًا. فإن حدث ذلك، فاستدع انتباه مديرك إنه من الممكن القيام بالتعديلات

٣ - قم بالإبقاء على القمة طول الوقت. إذا كانت المهمة مهمة بالغة الأهمية،

فسوف يطلب منك تقارير التقدم عن كل خطوة تقريبًا. فكن على استعداد أن تجعلهم في قمة الأشياء من خلال استخدام قائمة التأكد لديك. وعندما يكتمل المشروع في الوقت المحدد، قم بمنح الشرف لجميع الأفراد في مجموعتك أو الخارجين الذين كان لمجهوداتهم الفضل في النجاح. فالأفراد الذين يشعرون بالتميز سيكونون مستعدوين أكثر في المرة القادمة للمخاطرة بأي شيء.

٣ - قم بالتحكم في الضغط بداخلك

إنني أرجو أن لا تكون من ضمن الأشخاص الذين يعلمون أنفسهم الانسحاب عند وجود ضغط كطريقة للهروب من الموقف الصعب. لكن حتى إذا كنت كذلك، فظل متسق الأعصاب. إليك ثلاثة توجيهات سريعة ويمكن أن تتبعها للتحكم في الموقف:-

١ - ضع هذا الضغط على الورق، وقم بوصف الضغط الذي تشعر به. قم بكتابة جملة واحدة على الأقل تصف بها كل سبب عن ذلك. فكر في علاج لكل سبب وقم بتدوينه باختصار. فعلى سبيل المثال، إذا كانت تسليمات البضائع قد تأخرت في الوصول، فيمكن أن يكون علاجك هو أن تطلب شحنًا مبكرًا.

قم بلصق شريط عليه هذه الملحوظات على قمة مكتبك أو محطة العمل. وقم بوضع إشارة للنظر إليهم كل يوم ففي الأزمة القادمة، إنك ستعرف بالضبط كيف تتحكم في أعصابك.

٢ - قم بإيجاد الناصح المخلص. مجرد أن تتحدث مع شخص ما عن التوترات يمكن أن يعمل هذا على تخفيفها. قم بالبحث عن شخص ذي خبرة كبيرة يعرف كل شروط هذا المجال. ثم اطلب منهم أن يخبروك كيف سيتعاملون مع التوتر إذا كانوا بمكانك.

٣ – قم بفحص الخطة التي قمت بها. قم بتوضيح، بعد انتهاء الأزمة القادمة مباشرة، الشئ الصحيح الذي قمت به وما الذي كان يمكن أن تقوم به بشكل أفضل. فإنك يمكن أن تحتاج لبعض التغييرات الطفيفة في العلاج الذي وضعته.

٤ : التعامل مع التوتر عندما تجده في الآخرين

إليك خطوتين يمكن اتباعهما للتحكم في موقف متوتر وأن تجعل الآخرين منتجين بقدر المستطاع:–

١ – تحدث الحقيقة. أن تصف في حوار، السلوك الذي تلاحظه، ولماذا تعتقد أنه لا بد وأن يتم مع ضغط العمل، وكيف تتعامل مع ذلك بشكل أفضل، وأهمية إسهامهم في وحدة العمل.

٢ – راقب الموقف المتوتر القادم. لا تندفع في مساعدة للفرد بدلاً من ذلك، امنحه الفرصة لكي يهدأ. وبعد ذلك تحدث مع الشخص. ما الذي حدث بطريقة صحيحة، وما الذي يحتاج إلى مجهود أكبر؟ إذا رأيت تحسنًا بمرور الوقت، فقم بتهنئة الشخص الآخر.

مهمة اليوم

عمل اليوم هو القيام بأي شيء تستطيع أن تقوم به للتعامل مع الموقف المتوتر القادم بالطريقة التي تبني قوتك الشخصية في العمل.

١ – تحديد جميع ضغوط العمل التي قد حدثت في الأسبوع الماضي على سبيل المثال، المواعيد النهائية المستحيلة، أحداث مفاجئة، مواجهة الحصص، إلى آخره.

٢ – قم بتوضيح لكل ضغط خطوتين يمكن أن تأخذهما لتدبر الموقف بشكل أفضل.

٣ – عاهد نفسك على أن تضع هذه الحلول موضع التنفيذ يوميًا، بداية من اليوم.

تحويل التوتر إلى فرصة

يعتبر وجود مشكلة ضغط العمل أفضل من عدم وجودها. يمكن أن تكون النقطة التي تلاحظ عندها أن ضغوط وإجهادات عملك التي تصل إليك هي الفرصة لا تعوض.

حيث إنها تقدم لك سببًا لفحص الشيء الصحيح الذي تقوم به، والشيء الأفضل الذي كنت ستقوم به، وتمهد الطريق للتحسن.

لا تخلو وظيفة تمامًا من التوتر. فقد وضح لك هذا الفصل.

إن إجهادات ومشقات الاحتكاك اليومي يمكن إذا استخدمت بشكل بناء، أن تؤدي بك لتصبح مؤديًا أفضل وأهدأ يمكن للآخرين الاعتماد عليه بأمان أثناء الأزمة.



كيف تسعى وراء وظيفة رئيسك وتحصل على مساعدته في ذات الوقت

هدف اليوم

اكتساب القوة التي تتمتع بها شخصية القائد

الملخص

من الحقائق المعترف بها في حياة المؤسسات هي أن الطريقة الأفضل، وفي بعض الأحيان الطريقة الوحيدة، للحصول على ترقية هي أن يحصل رئيسك نفسه على ترقية، لذلك فإنك إذا كنت ممن تفكيرهم منصب على المستقبل المهني فمهمتك الأولى هي أن تمتدح رئيسك كلما سنحت لك الفرصة. إذ إن مشاعرك الخاصة تجاه كفاءة رئيسك أو شخصيته أو طريقته في الأداء هي شأن يخصك أنت وحدك، أما الشعور الذي يجب أن تنقله للآخرين فليس كذلك.

قد يهدر رئيسك من وقتك، وقد يقمع أفضل أفكارك فماذا إذًا ؟ أما إذا تحدثت بأسلوب سيئ إلى الرئيس أو حتى أوحيت للآخرين من أنك تحقق نجاحًا بالرغم من رئيسك في العمل فذلك خطأ وتشبث بالرأي. إذ إن من أكثر المسؤوليات الأساسية عليك كموظف هي أن تجعل رئيسك يبدو بشكل جيد أمام الآخرين. فكلما

بدا رئيسك بشكل أفضل كانت فرص تحقيق أحلامك أفضل. ومهمتك اليوم هي أن تستفيد من قدرة رئيسك على النجاح بقدر المستطاع.

كيف تجعل من رئيسك شريكًا في مسيرة تقدمك

وبغض النظر عن مناخ العمل - توسعة وامتداد كان أو انكماش وتقليص - يجب عليك مساعدة رئيسك على إحراز التقدم والسبق لكي تحقق هذا التقدم أنت أيضًا. فالقيام بكل ما في إمكانك لدعم مصلحة رئيسك المهنية يجعل من ترقيته المقبلة أمرًا وشيك الحدوث. فالمكان الذي سيتركه خاليًا هو أفضل فرصة لك لتحقيق النجاح بين عشية وضحاها وبالتالي سيتحقق إنجاز بدون أي تعطيل لك. فأنت بالفعل تقوم بالكثير من العمل يوميًا وبالإضافة إلى ذلك فقد قمت بتقييم الآخرين وأظهرت أنه بإمكانك تحقيق ما هو جيد بالفعل.

كان جونا مصممًا على صعود السلم عن طريق رئيسه وليس رغمًا عنه، والفضل يرجع إلى نصيحة من صديق قديم في المؤسسة.

فكان ما قاله لرئيسه هو «بالطبع أسعى وراء وظيفتك» "ولكن ليس على حسابك، فأنا أتصور أنه مع تقليل حجم العمالة وكل ذلك، إن الطريقة الوحيدة التي يمكنني إحراز تقدم من خلالها هي أن أضع قدماي في المكان الذي ستتركه وأنت في طريقك إلى مكتب آخر. فعند ما تفوز أفوز أنا، بذلك ما الذي يمكنني عمله لمساعدتك على الفوز؟

لكن رئيسه قال له إنه ليس مستعدًا بعد للحصول على ترقية، ثم وضع خطة وهي عبارة عن مجموعة من الأمور كان يجب على جونا أن يكون قادرًا على القيام بها بشكل ثابت على مدار فترة معينة من الوقت. وعلى مدار سنة ونصف تقريبًا بالفعل قام جونا برفع مستواه لحد كبير.

في ظهيرة يوم الجمعة استدعاه الرئيس وقال له «لقد نجح الأمر فسأتولى منطقة كليفلاند وستتولى أنت هذه المقاطعة».

كيف تكسب رئيسك في صفك

أمعَن جونا النظر في العلاقة التي بينه وبين رئيسه ثم استخدم ثلاثة مبادئ أساسية ليهدي تفكيره إلى الشيء الصحيح

١ – بدأ بالأسلوب العقلي السليم.

٢ – تكلم بوضوح وصراحة مع رئيسه واستطاع تجنيد دعمه ومساندته بأن وعده بالمساعدة في المقابل.

٣ – أظهر مساندته بأداء المهمة على أكمل وجه.

إرشادات خاصة بالسعي وراء وظيفة رئيسك

ما الذي يريده رئيسك بالفعل منك ؟ وكيف تخلق شراكة في تقدم متبادل بينكما؟ وكيف يقدر رئيسك فرصة في الحصول على ترقية، وما الذي يمكنك عمله بشأن العقبات التي تقف في طريقك ؟ فيما يلي إجابات هذه الأسئلة في شكل إرشادات:–

١ : اكتساب توجه مستنير للحرص على المصلحة الشخصية

إن الحرص المستنير على المصلحة الشخصية يعني بالضبط ما تعبر عنه هذه الكلمات. فهي تشير إلى الحصول على ما تريده بمساعدة الآخرين على الحصول على ما يريدونه. على سبيل المثال عندما يعطي مليونير شيكًا من سبعة أرقام للأبحاث الطبية فإن هذا ينبع من الحرص المستنير على المصلحة الشخصية، إذ إنه بإعطاء الباحثين التمويل الذي يريدونه، سيحصل هو على تخفيض في الضرائب.

كيف تساعد نفسك بمساعدة الآخرين

سيعتمد نجاحك في العمل مع رئيسك للحصول على مكانه على كونك قادراً على اكتساب توجيه مستنير للمصلحة الشخصية داخل ذاتك أنت.

فيما يلي طريقتان سريعتان لتشكيل بنية العقل من أجلِ هذا

١ – فكر في الأمانة والصدق فلا تسمح لنفسك بالتفكير في أنه قد يوجد أي شيء فيه خداع أو تلاعب بشأن العمل لمصلحة رئيسك، ومن البداية ستكون أميناً مائة بالمائة مع رئيسك.

٢ – تَوَقع النجاح. يمكنك الوثوق بأن أي مدير يقوم بالعمل الجيد ويستحق الاحترام بعمل هذا إن أفضل موظفين يمكن للمدير أن يتمناهم هم الذين يتوقفون من اللحظة التي يصبحون فيها جزءاً من فريق العمل، عن المنافسة على الوظيفة التي لديهم بالفعل ويبدءون في التنافس على الوظيفة التي يريدونها.

٢ : تحدث عما تريد في إطار ما يريده الرئيس

عندما تعتقد أنه الوقت المناسب، حاول مقابلة رئيسك. وأفضل اختيار لهذه اللحظة هو عندما يكون أداؤك المهني قد تجاوز التوقعات بثبات واستمرار على مدار فترة ليس من عدة أسابيع ولكن من عدة أشهر على الأقل.

تحدث عن أهداف عملك في إطار احتمالات وتوقعات تقدم رئيسك نفسه، فعلى سبيل المثال «إن الخطوة التالية بالنسبة لك هي الانتقال إلى الهيئة المشتركة، وأنا أحب القيام بكل شيء في استطاعتي لأحل محلك في العمل. أنا أعلم أن هذا سيأخذ بعض الوقت، ولكن بغض النظر عن الوقت الذي سيحتاجه ذلك يمكنك الاعتماد على مساندتي ودعمي».

اسأل عن أي شيء آخر يمكنك عمله. فالمسألة هنا هي أن تعمل في اتجاه

فهم ما يتوقعه كل منكم من الآخر من حيث الولاء. وفيما يلي طريقة جيدة للبدء في هذه المرحلة من الحوار. إذا أعطيتني فكرة عن نوعية الأمور التي سيبحث موظفو الموارد البشرية عنها في مجموعتنا فسأعمل على حدوثها بقدر ما أستطيع في أي وقت وأي مكان.

وليس من المحتمل أن يخذلك رئيسك في الحال. ولكن قد يصدر عنه إحساس بعدم الثقة فتعامل مع عدم الثقة على أنها تحدٍ، فهذه ليست مدرسة الرقص. إنه الاجتماع بشكل لبق بقدر المستطاع. وبعد هذا الاجتماع احرص على أن تؤدي العمل بشكل متميز وامدح رئيسك وقتما استطعت. وقد تبدأ هذه البرهنة على صدقك في تغيير الأمور حولك.

٣: أظهر ولاءك

أن تكون كريماً مع شعورك بالود تجاه الآخرين – دون أن يطلب منك ذلك – لن يكلفك الأمر شيئًا. ولن يضعف من موقفك بأي شكل كان. بل على العكس سيقوي من الرابطة التي بينك وبين رئيسك وسيضع أساس التقدم الحقيقي الذي ينشده كل منكم. وفيما يلي خمس طرق لممارسة ما تدعو له:–

١ – اعمل بجد أكثر. فأفضل طريقة توضح بها نواياك هي أن تقوم بأداء عمل جيد لرئيسك. فتلازم نواياك مع الأفعال المبرهنة عليها يؤدي إلى بناء الثقة. لذا دع الآخرين يرون أنك تقوم بما قلت لرئيسك أنك ستقوم به. ثم افعل المزيد فالناس يشعرون بالراحة مع ما يدركون أنه يمكن الاعتماد عليه وتشجعهم زيادة هذه الإمكانية. كن شخصاً يمكن للرئيس في العمل وجميع الآخرين الوثوق به كلية، شخصاً يمكنهم الاعتماد عليه للقيام بأفضل ما عنده.

٢ – أظهر ولاءك بوضوح ولكن لا تبالغ في ذلك. لذا قم بعمل التغييرات

اللازمة في الطريقة التي تقدم بها نتائج عملك حتي يكون لرئيسك نصيبه في هذا الفضل بشكل هادئ وإيجابي متجنبًا العبارات المبالغ فيها. فمن الأفضل أن تقول ليس كافيًا بدلاً من كثيرًا للغاية.

٣ – تحدث بصراحة عن شعورك بالود تجاه الآخرين فاعترف بالاحترام الذي تكنه لرئيسك في العمل والدور المهم الذي يلعبه في نجاح وحدة عملك.

ودع من تتصل بهم بشكل يومي يعرفون أنك تقدر الشيء حق قدره. لذا استخدم كلمات مثل «إنني بالفعل أستمتع بالعمل مع...» أو «كنت أحب أن ينسب الفضل لي، ولكن لولا رئيسي.....».

٤ – استخدم لغة الجسم لتعزيز كلماتك. ولتحقيق هذا دعِّم حديثك بشأن الطريقة التي يتعامل بها مع مسئوليات الوظيفة بتعبير حركي مناسب ابتسامة أو حركة إيجابية على سبيل المثال.

٥ – كن على اتصال دائم برئيسك. فداوم على الاتصالات المنتظمة معه، أولاً لتتأكد من أن رئيسك يرى كفاءتك وجدارتك بالثقة، وثانيًا لتكون من بين أول من يعلم إذا كان سيواجهك أمر سلبي التأثير عليك. ولكن كن حريصًا فيما يخص الوقت الذي تقضيه مع رئيسك حتى لا تعطي الانطباع بأنك تتملقه.

مهمة اليوم

مهمة اليوم هي أن تزرع بعض بذور الثقة في عقل رئيسك في العمل

١ – ضع قائمة لخمسة أشياء يمكنك أداؤها لتعزيز سمعة رئيسك دون أن تخرج عن مسارك بشكل زائد عن الحد. لذا حاول التركيز على أشياء بسيطة مكالمة تليفونية، مذكرة، شيء ما يمكنك قوله وهكذا.

٢ – لمدة الخمسة أيام المقبلة، بدءًا من اليوم، قم بأداء شيء واحد من الأشياء الخمسة التي في القائمة.

ارتقِ السلم مع رئيسك

إن العمل ضد مصالح رئيسك في العمل يقضي على المستقبل المهني أسرع من أي شيء آخر يمكنك تسميته. ولتمنع حدوث ذلك يجب أن تتعلم السعي وراء الترقية مع رئيسك ومن خلاله. وهذا موضح في الإرشادات العملية الأربع. فاتبعها واجعلها جزءًا من حياتك اليومية في العمل، ولن تحصل فقط على الترقية التي تريدها ولكنك ستفوز بمساعدة رئيسك في كل خطوة تتخذها أيضًا.



كيف تكون سيد التغيير وليس ضحيته

هدف اليوم

التحكم التام في مصيرك

الملخص

تعتبر القوة في سيطرة التغيير هي القوة في التحكم في بنية العقل لديك، وفي الحياة العاطفية، وفي الحالة البدنية الجيدة، وفي مجال العمل. إذا كنت تستطيع أن تحلم بذلك، إذا كنت تستطيع أن تنمي الحماس لذلك، إذا كان لديك الشعور الثائر لكي تحقق النجاح لشيء قد فشل على أساس المجهود الشخصي، إذًا فأيًا كان ما تحلم به، هناك شيء واحد أكيد هو يمكن أن يتحقق أو سيتحقق. فمهمتك اليوم هي أن تعمل على أن يتحقق ذلك.

كيف تتحكم في التغيير بدلاً من أن يتحكم هو فيك

إنها ليست مسألة وإذا ما كان سيحدث التغيير أم لا، فهو لا محالة آتٍ.

فالتغيير حتمي، المسألة هي من الذي يحدث التغيير؟ هل ستكون أنت المسئول وتستطيع بناء قدرتك الشخصية من خلال تحكمك البارع في التغيير؟ أم ستقف عاجزًا وتسمح لنفسك أن تكون ضحية هذا التغيير الذي غالبًا ما يمكن أن تشعر به بنفسك؟

فالطريقة الوحيدة لتولي مسؤولية التغيير هي أن تكون محدث هذا التغيير، وأن تعمل أو تحث نفسك على التغيير. التغيير الذي يفيدك وقتما وأينما تريده، التغيير عند الخطوة التي تضعها ويمكن التعامل معها، التغيير مع الخطوط التي تحددها والتحكم في تأييد مصالحك الشخصية والعملية.

«قد أثارت كلمات فيرن اديسون الجمهور، وهي أن هناك أربع طرق ممكنة لتغيير الأمور».

«يمكنك القيام بتغييرات صغيرة في أمور صغيرة ولكن لن يعرف أحد بذلك إذا لم تخبره».

«من الممكن أن تقوم بتغييرات كبيرة في أمور بسيطة، ولكن ذلك لا يسبب لك المتعة الكافية للإنجاز الذي قمت به».

«قد يمكن القيام بتغييرات صغيرة في أمور كبيرة، الأمر الذي يعمل على وجود وهم التغيير. فتلك هي المشكلة لأنه يعتبر مجرد سراب فقط».

«أو، إذا كنت فعلاً ذكيًا، إذا قمت بوضع الأمور في مكانها الصحيح من خلال القيام بتغييرات كبيرة في أمور كبيرة، وكبيرة هنا بمعنى أن تكون الأشياء مهمة بالنسبة لك أو بالنسبة للأفراد الذين تعيش وتعمل معهم».

«وفي بلدنا، لقد أطلقنا اسمًا على ما يحدث عندما يقوم الأفراد بتغييرات كبيرة في الأمور الكبيرة من حياتهم. أطلقنا عليه نجاحًا».

كيف تطور من القوة التي تنشدها

إليك أربعة مبادئ استراتيجية التي ينبغي لكل شخص مهتم اكتساب القوة الشخصية أن يعرفهاويمارسها، ويطورها:-

١ - ألاّ توافق بالشيء الكائن بدون التفكير أولاً في ماذا يمكن أن يكون.

٢ - قم بتطوير حالة العقل للبت السريع.

٣ - أن تقوم بتغييرات كبيرة في أمور جسيمة.

٤ - أن تكون المحرك للقرار الخاص بك.

عندما تضع هذه الاستراتيجيات موضع التنفيذ سواء كان هدفك عقلانيًا، أو عاطفيًا، أو جسمانيًا، أو ماليًا قرر ما تريد، وأن تصبح متلهفًا لجعلها حقيقة، وأن تجد الفعالية لتحقيق ذلك، وأن تأخذ جميع الخطوات الممكنة لتحقيق أحلامك وبذلك يمكن أن تكون تقريبًا المتحكم في مصيرك.

إرشادات للتحكم في حياتك

إليك أربع طرق مؤكدة وعملية لتحصل على ما تريد من الحياه.

١ ؛ ألا توافق بالشيء الكائن بدون التفكير أولاً فيما يمكن أن يكون

تعتبر أول خطوة لإحداث التغيير هي أن تقوم بفحص الاختلاف بين ما حصلت عليه وما الذي تريده حقًا. فهذا يكشف شيئين أولاً، أنه يكون بطريقة أوتوماتيكية الأهداف التي تنوي أن تتحرك تجاهها، وثانيًا أنه يلقي الضوء على الشيء الذي منع أحلامك من تحقيقها.

كيف تقرر ما تريد

إليك ثلاث خطوات قوية لتوضيح مسألة من أنت وماذا تريد من الحياة

١ – قم بتعريف نفسك بأنك عبارة عن مجموع أجزاء.لا يوجد شخص منا عبارة عن شيء ما مائة بالمائة. فنحن جميعًا عبارة عن خليط من الحالات العقلية، والعواطف، الحقائق الجسمية، ومسائل مادية، ومسائل مرتبطة بالعمل. قم على ورقة بيضاء بتعريف كل جزء من أجزائك العقلية، والعاطفية، والجسمية، والمادية، والمرتبطة بالعمل في عبارات ملموسة. بحيث لا تكتب جملاً ولكن مجرد ملحوظات فقط. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تعرف نفسك بطريقة مادية بأن لديك حساب مدخرات مكون من خمسة أرقام، ولك دخل من ذاك وتلك، وإلى آخره.

٢ – قم بتحديد حاجاتك التي تم إشباعها والتي لم يتم. وقم بالتفكير في كل جزء من أجزائك كما قمت بتعريفه. فالبعض قد يرضيك والبعض الآخر لن يرضيك. فعلى سبيل المثال، قد يتم إشباعك عاطفيًا وأنت تقريبًا محطم ماديًا. فلا تعير انتباهًا أكثر للمناطق التي يتم إشباعها.

٣ – قم باستخدام الحاجات التي لم يتم إشباعها لتحديد أهدافك. بأن تستخرج تعريف محدد لكل منطقة تشعر فيها بعدم الإشباع وأن تود أو تكون قادرًا على كتابته. فهذه التعريفات الجديدة تعتبر أهدافك وهي ما تريده حقًا.

٢ - تطوير حالة العقل للبت السريع

تعتبر الطريقة الوحيدة السريعة البداية للتغيير هي أن تحيط الحاجة والرغبة في التغيير بإحساس الإلحاح الذي تشعر أنك مضطر للقيام به.

كيف تضع فوائد التغيير موضع التجربة

تعتبر الطريقة لإحداث حماس للتغيير هو أن تشعر بفوائد الحلم. إليك خطوتين لذلك

١ – تخيل أهدافك. أن تغمض عينيك للحظة وأن تكون صافي الذهن. فحاول أن تتخيل ماذا يمكن أن تكون عليه الحياة إذا تحققت التغييرات التي تحلم بها الآن. وفكر كيف أنه أفضل بكثير من الذي قد تشعر به و لكن ليس في الجزء المتأثر فقط، بل في جميع الأجزاء الأخرى.

٢ – قم بمعايشة المتعة. أن تتمتع بالإحساس الطيب الذي يحيط بأهدافك الجديدة وعاهد نفسك أن تجعل هذا جزءاً دائماً في حياتك. وأن تخصص وقتًا لكل يوم لتفكر في المتعة التي يمنحها التغيير.

٣ : قم بالتغييرات الجسيمة في الأمور الجسيمة

لكي تحول الفشل إلى نجاح في حياتك بشكل مؤثر، فلا بد وأن تقوم بالتغيير في الأشياء الأكثر أهمية في حياتك بالطرق الأكثر أهمية الممكنة شخصياً. وإليك الخطة التي ترسم هذه الطريقة:–

١ – أن تقوم بوضع الأولويات. بأن تقوم بالنظر بعناية إلى كل منطقة قد حددتها لتغييرها. وأن تسأل نفسك، هل هذا الشيء يجب أن اقوم به الآن أم يمكن أن ينتظر ؟ ثم قم بترتيبها ذهنياً تبعًا لنظام الأولويات، بحيث يأخذ «الذي يجب» الأسبقية عن «الذي يمكن أن ينتظر». بهذا يعتبر رقم واحد في قائمتك هو فرصتك الأكبر لبناء الشخصية القوية.

٢ – تأكد من أن أحد الأمور الكبرى التي تقوم بها هو الانتباه إلى الأشياء الصغيرة. فلا بد ألاّ تغفل عن مشكلة ضئيلة مصاحبة للتغييرات التي تريدها. أن تترك طريقتك لكي تسوي الأمور بطريقة صحيحة. حتى إذا لم تستطع حلها بطريقة صحيحة بعيداً عن الخطة، فعلى الأقل إنها لا تزال في وعيك. فلا تنسَ أن القوة لا ترحم فإذا لم تؤدِ كل شيء الأداء الصحيح، فقد تواجه عواقب ذلك.

٤ ـ أن تكون المحرك لقرارك

قبل أن تقوم بالتغيير، لا بد وأن تلتزم بمبدأين مهمين في بناء القوة:

١ – لا يعتبر التغيير أمرًا اختياريًا. حيث إنه ليس الشيء الذي يجب أو يمكن أن يحدث. بل لا بد أن يكون الشيء الذي تشعر أنه لا بد وأن يحدث.

٢ – إنك في موضع المسؤولية. حيث لا يمكن لأي فرد آخر أن يقوم بالتغيير في حياتك. لا بد وأن ترى نفسك كمصدر التغيير وأن تقوم بكل ما في قوتك لكي تجعله يتحقق.

فمن خلال تحمل المسؤولية التامة والكلية لإحداث التغيير فإنك تتحكم بطريقة أوتوماتيكية في مصائرك الفعلية، والعاطفية، والجسمية، والمالية، والمتعلقة بالعمل.

مهمة اليوم

عمل اليوم هو أن تحقق الثقة بالنفس في تدريب واحد بسيط لكنه قوي والتي حصلت عليها من خلال صفحات هذا الكتاب:

١ – قم بالتفكير في جانب من جوانب حياتك الذي يسبب لك قلقًا. يمكن أن يكون جانبًا عاطفيًا، أو جسميًا، أو اجتماعيًا، أو مرتبطًا بالعمل. فالشيء المهم هو أن تشعر بتأثيره على حياتك.

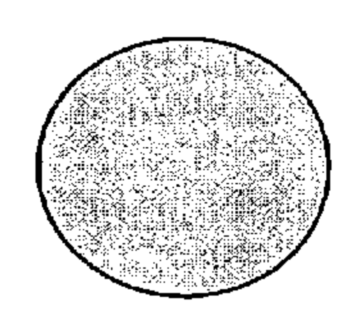
٢ – احلم بما تفضل أن تشعر به.

٣ – قم بتوضيح كيفية الحصول عليه.

٤ – قم بعمل ما تستطيع أن تقوم به في هذه اللحظة لتحقيق حلمك.

كيف تكتسب مساندة الآخرين

مرحبًا باليوم الأخير لهذا الكتاب واليوم الأول لباقي حياتك. إنه لمن دواعي سعادتي، أن أكون مدربك من خلال هذه الصفحات وإنني أعرف أنك قد تعلمت كيف تتعامل مع الناس بقوة وبثقة. لكن كما قد أكدت مرارًا، المعرفة بالشيء فقط ليست شيئًا كافيًا. فلا بد وأن يكون لديك خطة وأن تدعوها مرشدًا للطريق لأن تجرب بشكل إيجابي قوتك، والتغلب على ضعفك وتحقيق إنجازاتك الدائمة والمؤثرة التي بمرور الوقت ترغب فيها وتستحقها.



اختبار ذاتي : قس قدرتك الجديدة على اكتساب الآخرين

فى نهاية الأربعة عشر يوماً سأقوم بتكرار اختبار ذاتي سابق إذ إن الفكرة هي مقارنة نتائجك الحالية بنتائجك السابقة. ومن خلال هذه المقارنة تتبع خطتك طويلة المدى لاكتساب الآخرين في المنزل وفي العمل وفي المجتمع بأسره.

ففيما يلي وضعت قائمة للأربعة عشر موضوعاً المرتبطة باكتساب القوة وممارستها ، تحت كل موضوع مقياس يبدأ من واحد إلى عشرة . وما أريده منك الآن هو أن تقرأ كل موضوع وتفكر فيه للحظة ، ثم قم بقياس قدرتك في كل منها . إذ ما عليك إلا أن تضع دائرة حول الرقم الذى يعكس فى تقديرك مستوى مهارتك. وكلما قلت الدرجة كانت قدرتك فى هذا الموضوع ضعيفة. لكن حاول تجنب أعلى وأقل الدرجات ما لم تعتقد أن موضوعاً معيناً يستحق درجة عالية جداً أو منخفضة جداً.

١ – إجبار الآخرين على احترام ذكائك.

ضعيف　　　　　　　　　　　　قوي

١　٢... ٣... ٤.. ٥... ٦　٧... ٨.. ٩... ١٠

٢ – قدرتك على جعل أفكارك هي أفكار الآخرين.

ضعيف　　　　　　　　　　　　قوي

١　٢... ٣... ٤... ٥.. ٦　٧... ٨... ٩... ١٠

٣ – قدرتك على جعل الفشل أمراً مستحيلاً.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣... ٤... ٥... ٦ ٧... ٨... ٩... ١٠

٤ – التعامل مع الشخص صعب المراس.

ضعيف قوي

٢... ٣... ٤... ٥... ٦ ٧... ٨... ٩... ١٠

٥ – التغلب على موقف صعب بشكل بناء.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣... ٤... ٥... ٦... ٧ ٨... ٩ ١٠

٦ – الحصول على ما تريده عندما لا تكون محقًا كلية.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣... ٤... ٥... ٦ ٧ ٨... ٩ ١٠

٧ – قدرتك على التقدم للأمام والسبق دون أن تطعن من الخلف.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣ ٤... ٥... ٦ ٧... ٨... ٩... ١٠

٨ – التأثير على سياسات المكتب لتحقيق السبق والتقدم.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣... ٤ ٥... ٦... ٧ ٨... ٩ ١٠

٩ – قدرتك على الفوز بقبول زملائك مباشرة.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣ ٤... ٥... ٦ ٧ ٨... ٩ ١٠

١٠ – التغلب على السمعة المتواضعة.

ضعيف قوي

١ ٢... ٣... ٤... ٥... ٦ ٧ ٨... ٩... ١٠

١١ – اللجوء إلى الجانب الجيد للآخرين عند تدهور العلاقات.

ضعيف قوي

١ ...٢ ...٣ ...٤ ...٥ ...٦ ...٧ ...٨ ...٩ ١٠

١٢ – التغلب على ألا تجعل ضغط العمل يشعرك بالانزعاج.

ضعيف قوي

١ ...٢ ...٣ ...٤ ...٥ ...٦ ...٧ ...٨ ...٩ ...١٠

١٣ – استخدام مساعدة رئيسك حتى تستطيع الوصول إلى مركزه.

ضعيف قوي

١ ...٢ ...٣ ...٤ ...٥ ...٦ ...٧ ...٨ ...٩ ...١٠

١٤ – قدرتك على أن تكون سيد التغيير وليس ضحيته.

ضعيف قوي

١ ٢ ٣... ٤... ٥ ٦ ...٧ ...٨ ...٩ ...١٠

والآن بعد أن استكملت التدريب، قارن نتائجك الحالية بتلك التي سجلتها في الصفحات من ١٤٩ إلى ١٥٠

أعطِ اهتماماً خاصاً للمناطق التي ظهر فيها تغيير طفيف أو التي لم يظهر فيها أي تغيير إيجابي إذ إنها تمثل المناطق التي من المحتمل أن يؤدي المجهود الإضافي فيها إلى أكثر التغييرات الدرامية في مجال القوة والثقة بالنفس فإذا ركزت على هذه المناطق على طول الطريق ، فليس من الممكن أن تفشل في التغلب على نقاط الضعف التي تحول دون حصولك على ما تريده من الحياة

وأنا أتمنى بكل إخلاص أن الوقت الذي قضيناه معاً يؤتيك المكافآت التي تنتج عن التعامل مع الآخرين بقوة وثقة في الحياة الشخصية والعملية على حد سواء.

إننا لم نتقابل من قبل وجهًا لوجه، ولكن بينما أتركك الآن أريدك أن تعلم مدى الإعجاب والاحترام الذي أكنه لك كشخص . فلقد أعطيتني ميزة العمل معك جنبًا بجنب لتشارك في مهاراتي ، وأملي الخالص هو أن يكون لهذه المهارات في حياتك تأثير خاص